

**Service instructeur**  
Service Habitat et Solidarités Territoriales

N° CP-2011-6-10-4

**Service consulté**

### **CONVENTION D'UTILITE SOCIALE - HABITATS DE HAUTE-ALSACE**

Résumé : Dans le cadre de la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion, les organismes d'habitations à loyer modéré ont l'obligation de conclure avec l'Etat une Convention d'Utilité Sociale (CUS). Le Département du Haut-Rhin, en tant que collectivité de rattachement de Habitats de Haute-Alsace, est également signataire de cette convention

Les Conventions d'Utilité Sociale (CUS) instituées par la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion du 25 mars 2009, constituent le nouveau cadre contractuel dans lequel les organismes HLM remplissent leur mission d'intérêt général.

Il s'agit pour le bailleur social d'énoncer son projet stratégique global sur l'ensemble de son patrimoine, sur la base de son plan stratégique de patrimoine actualisé et de le décliner en objectifs de performance sur ses principales missions en précisant les conditions d'investissement et les conditions d'exploitation.

Ces conventions qui consistent en un pilotage stratégique partagé sont signées pour 6 ans entre chaque organisme et l'Etat (Préfet de Région). Initialement, ces conventions devaient être conclues avant le 31 décembre 2010 mais ce délai a été prorogé au 30 juin 2011 compte tenu du prélèvement opéré sur les organismes HLM instauré par l'article 99 de la loi de finances pour 2011.

La convention d'utilité sociale définit :

- La politique patrimoniale et d'investissement avec notamment le plan de mise en vente de logements,
- La politique de gestion sociale et notamment le plan d'actions pour l'accueil des ménages défavorisés,
- La politique définissant la qualité du service rendu aux locataires
- Le dispositif de modulation du supplément de loyer de solidarité.

Pour chaque aspect de ces politiques, elle comporte un état des lieux, les orientations stratégiques et le programme d'actions.

La loi prévoit l'association obligatoire du Département à l'élaboration des CUS des organismes ayant du patrimoine dans le Haut-Rhin, avec la possibilité d'en être signataire et le Département est signataire de droit pour Habitats de Haute Alsace, en tant que collectivité locale de rattachement de l'organisme.

Après concertation avec les services de l'Etat et du Département, les objectifs inscrits par Habitats de Haute-Alsace dans sa CUS sont cohérents avec la situation de l'organisme et les orientations inscrites dans le Plan Départemental de l'Habitat (PDH).

Compte tenu de ce qui précède, je vous propose d'approuver la Convention d'Utilité Sociale de Habitats de Haute-Alsace, annexée au présent rapport et m'autoriser à la signer.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'C' followed by 'B' and 'T' with a long horizontal stroke extending to the right.

Charles BUTTNER



**Habitats**  
de Haute-Alsace

*Projet du 09-05-11*

**CONVENTION  
D'UTILITÉ SOCIALE  
Pour la période 2011 - 2016**

**Habitats de Haute-Alsace**

Approuvé par le Conseil d'Administration le **XXXXXX** 2011

## SOMMAIRE

<b><u>AVANT PROPOS</u></b> .....	<b>4</b>
<b><u>CHAPITRE 1</u>    PORTEE DE LA CONVENTION ET CADRE DE SA SIGNATURE</b> .....	<b>6</b>
1    VISAS.....	7
2    PREAMBULE .....	8
2.1    Contexte de l'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale (C.U.S.) .....	8
2.2    Objet .....	9
2.3    Durée .....	9
2.4    Articulation avec les anciennes conventions ouvrant droit à l'Aide Personnalisée au Logement .....	10
3    CONCERTATIONS ET ASSOCIATIONS MENEES .....	11
4    PRESENTATION D'HABITATS DE HAUTE-ALSACE .....	13
4.1    Historique.....	13
4.2    Patrimoine.....	14
4.3    Positionnement territorial.....	15
4.4    Organisation .....	16
4.5    Indicateurs financiers .....	18
5    AMBITIONS ET OBJECTIFS STRATEGIQUES.....	19
5.1    Projet d'entreprise .....	19
5.2    Plan Stratégique de Patrimoine .....	21
5.3    Plan Départemental de l'Habitat.....	25
6    PERIMETRE PATRIMONIAL ET SEGMENTATION DE LA CONVENTION .....	26
6.1    Patrimoine concerné par la convention.....	26
6.2    Répartition géographique du patrimoine.....	27
6.3    Classement du patrimoine.....	28
6.4    Segment de patrimoine .....	29
<b><u>CHAPITRE 2</u>    ETAT DES LIEUX, ORIENTATIONS STRATEGIQUES ET PROGRAMME</b>	
<b>D' ACTIONS D'HABITATS DE HAUTE-ALSACE</b> .....	<b>31</b>
1    INTRODUCTION .....	32
2    POLITIQUE PATRIMONIALE .....	33
3    POLITIQUE DE GESTION SOCIALE .....	34
4    POLITIQUE DE QUALITE DE SERVICE RENDU .....	36
<b><u>CHAPITRE 3</u>    INDICATEURS</b> .....	<b>38</b>
1    INTRODUCTION .....	39

2	POLITIQUE PATRIMONIALE.....	40
2.1	Développement de l'offre .....	40
2.2	Développement de l'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire.....	44
2.3	Dynamique patrimoniale et développement durable .....	46
2.4	Mise en vente de logements aux occupants .....	51
3	POLITIQUE SOCIALE.....	54
3.1	Mutations .....	54
3.2	Droit au logement.....	56
3.3	Prévention des expulsions .....	62
4	QUALITE DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES .....	66
5	PERFORMANCE DE GESTION .....	76
6	LOGEMENTS FOYERS.....	78
6.1	Développement de l'offre .....	78
6.2	Dynamique patrimoniale et développement durable .....	82
6.3	Prévention des impayés de redevance .....	85
7	LOGEMENTS DE SERVICE GENDARMERIE NATIONALE .....	88
7.1	Politique patrimoniale.....	88
	<b>CHAPITRE 4 LOYERS PLAFONDS , SUPPLEMENT DE LOYER DE SOLIDARITE.....</b>	<b>90</b>
1	POLITIQUE DE LOYER .....	91
2	POLITIQUE DE SUPPLEMENT DE LOYER DE SOLIDARITE .....	91
	<b>CHAPITRE 5 ANNEXES.....</b>	<b>98</b>

## Avant-Propos

### Une démarche coordonnée de 3 acteurs du logement social de Colmar

Dans le contexte national de rapprochement des bailleurs sociaux, 3 acteurs majeurs du département du Haut-Rhin : **Habitats de Haute-Alsace**, **Colmar Habitat** et la **SEM CLOHR** (Société d'Economie Mixte pour la Construction de Logements dans le Haut-Rhin) ont engagé des actions communes pour concilier performance et préservation d'un ancrage local de plus en plus nécessaire, à travers :

- ▶ A court terme, la mise en œuvre de leur première Convention d'Utilité Sociale, pour une période de 6 ans et conditionnée par une actualisation de leur Plan Stratégique de Patrimoine,
- ▶ Sur le moyen / long terme, un rapprochement visant à créer des synergies stratégiques et opérationnelles tout en préservant les 3 structures.

### Mise en œuvre de la CUS - Convention d'Utilité Sociale

Habitats de Haute-Alsace, Colmar Habitat et la SEM CLOHR ont appliqué une démarche similaire pour actualiser leur Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) et pour mettre en œuvre leur Convention d'Utilité Sociale (CUS). Ainsi, parmi les analogies méthodologiques, le diagnostic patrimonial a été réalisé sur les 5 thèmes suivants :

- ▶ Attractivité (attractivité de l'environnement et attractivité intrinsèque des résidences),
- ▶ Economie (compte de résultat prévisionnel pour chaque résidence étudiée),
- ▶ Technique (état technique du bâti et estimation des besoins de travaux pour un maintien en très bon état sur une décennie),
- ▶ Energie (sur la base des résultats des DPE – Diagnostic de Performance Energétique),
- ▶ Social (évaluation de la fragilité sociale des populations hébergées).

Bien entendu, la démarche a été adaptée pour prendre en compte :

- ▶ Les évolutions du dispositif réglementaire, en particulier celui relatif à la CUS,
- ▶ Les spécificités de chaque organisme.

Les 3 bailleurs sociaux ont été accompagnés par le même cabinet de conseil. Pour garantir la cohérence et l'harmonie des projets, la même équipe est intervenue chez les 3 bailleurs. L'approche du prestataire a été pragmatique et collaborative afin d'assurer le bon déroulement du projet ainsi que l'appropriation et la pérennisation de la démarche par les différentes équipes.

### Rapprochement en vue de synergies stratégiques et opérationnelles

Il s'agit d'établir un système partenarial afin de répondre aux attentes des partenaires, et notamment du Conseil Général du Haut-Rhin, à savoir :

- ▶ Construire un partenariat durable avec les acteurs du logement social,
- ▶ Disposer d'outils à gouvernance locale, réactifs et dotés d'une forte capacité d'adaptation pour le traitement des problématiques habitat (aménagement du territoire, développement d'offres diversifiées),
- ▶ Etre réactif et en capacité de répondre rapidement en matière de faisabilité et d'opportunité foncière.
- ▶ Etre en mesure de produire des opérations mixtes d'une certaine ampleur.
- ▶ Disposer d'outils avec des stratégies complémentaires, cohérentes et intégrées.

Le projet vise à sécuriser et renforcer les savoir-faire, les identités, les marques et les équipes dans le cadre d'une alliance de partenaires, adossée plus fortement au Conseil Général.

Ce projet vise également à offrir des perspectives d'évolution supplémentaires aux collaborateurs des organismes.

La démarche vise donc à construire :

- ▶ Un dispositif de coordination stratégique et opérationnel,
- ▶ Un dispositif de développement des capacités opérationnelles de chacun des partenaires via le développement de relations de prestations de services ou la création d'une structure de mutualisation.

## CHAPITRE 1

# PORTEE DE LA CONVENTION ET CADRE DE SA SIGNATURE

## 1. Visas

Conformément à l'article L.445-1 du Code de la Construction et de l'Habitation, il est conclu entre les trois partenaires ci-dessous une Convention d'Utilité Sociale pour la période 2011-2016, à savoir :

### **L'Etat,**

Représenté par Monsieur Pierre-Etienne BISCH, Préfet de la Région Alsace

### **Le Département du Haut-Rhin,**

Avec siège à COLMAR 100 Avenue d'Alsace 68006 COLMAR Cedex, représenté par M. Charles BUTTNER, agissant au nom et pour le compte du Département du Haut-Rhin, en vertu de la délibération de la Commission Permanente en date du XXXX figurant en annexe 1 ;

### **L'Office Public de l'Habitat du Haut-Rhin «Habitats de Haute-Alsace»,**

Avec siège 73 rue de Morat 68001 COLMAR Cedex représenté par M. Bernard OTTER, Directeur Général, dûment habilité à l'effet des présentes par délibération du Conseil d'Administration du XXXXX figurant en annexe 1.

Vu la loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales insérant les articles L.445-1 à L.445-7 et suivants dans le Code de la Construction et de l'Habitation,

Vu les articles L.301-5-1 et suivants du Code de la Construction et de l'Habitation relatifs à la politique d'aide au logement et aux conventions de délégation des aides à la pierre,

Vu la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le Logement et de Lutte contre l'Exclusion,

Vu le décret n° 2009-1486 du 3 décembre 2009 relatif aux Conventions d'Utilité Sociale des organismes d'habitations à loyer modéré,

Vu le décret n° 2009-1682 du 30 décembre 2009 relatif au Supplément de Loyer de Solidarité,

Vu la délibération du Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace en date du 19 janvier 2010 portant approbation du Plan Stratégique de Patrimoine en application des articles L.411-9 et R.445-2 du Code de la Construction et de l'Habitation figurant en annexe 1,

Vu la délibération du Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace en date du 19 janvier 2010 portant approbation de l'engagement de la procédure d'élaboration de sa Convention d'Utilité Sociale figurant en annexe 1,

Vu la délibération du Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace en date XXXX adoptant la Convention d'Utilité Sociale, en application de l'article R.445-2-2 du Code de la Construction et de l'Habitation et autorisant le Directeur Général à signer la présente convention figurant en annexe 1.

## 2. Préambule

### 2.1 Contexte de l'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale (C.U.S.)

En application de la loi de Mobilisation pour le Logement et de Lutte contre l'Exclusion du 25 mars 2009 et de l'article L.445-1 du Code de la Construction et de l'Habitation, les organismes de logement social ont l'obligation de conclure avant le 1er juillet 2011 une Convention d'Utilité Sociale avec l'Etat, en liaison avec les établissements publics de coopération intercommunale dotés d'un plan local de l'habitat et les départements et après concertation avec les représentants des locataires. Les collectivités de rattachement sont également signataires de cette convention.

Habitats de Haute-Alsace, responsable de l'intégrité et de la pérennité économique et sociale de son patrimoine, les services locaux de l'Etat, garant de la solidarité nationale, et les partenaires associés en charge des enjeux des politiques locales de l'habitat se sont appuyés sur un diagnostic partagé et un dialogue constructif pour l'élaboration des dispositions de la présente Convention d'Utilité Sociale.

Cette convention constitue un véritable outil de pilotage stratégique fondé sur des objectifs négociés entre les signataires en phase avec les objectifs des politiques nationales et locales du logement (Plan Départemental de l'Habitat, Plans Locaux de l'Habitat, Loi de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion, note préfectorale d'enjeux,...).

Adossée au projet d'entreprise CAP 2012 d'Habitats de Haute-Alsace sur la base de son Plan Stratégique de Patrimoine 2009-2018, cette convention décline à l'échelle des différents territoires d'intervention de l'Office, les politiques patrimoniales et d'investissements, de gestion sociale et de qualité de service qui seront mises en œuvre dans les années à venir

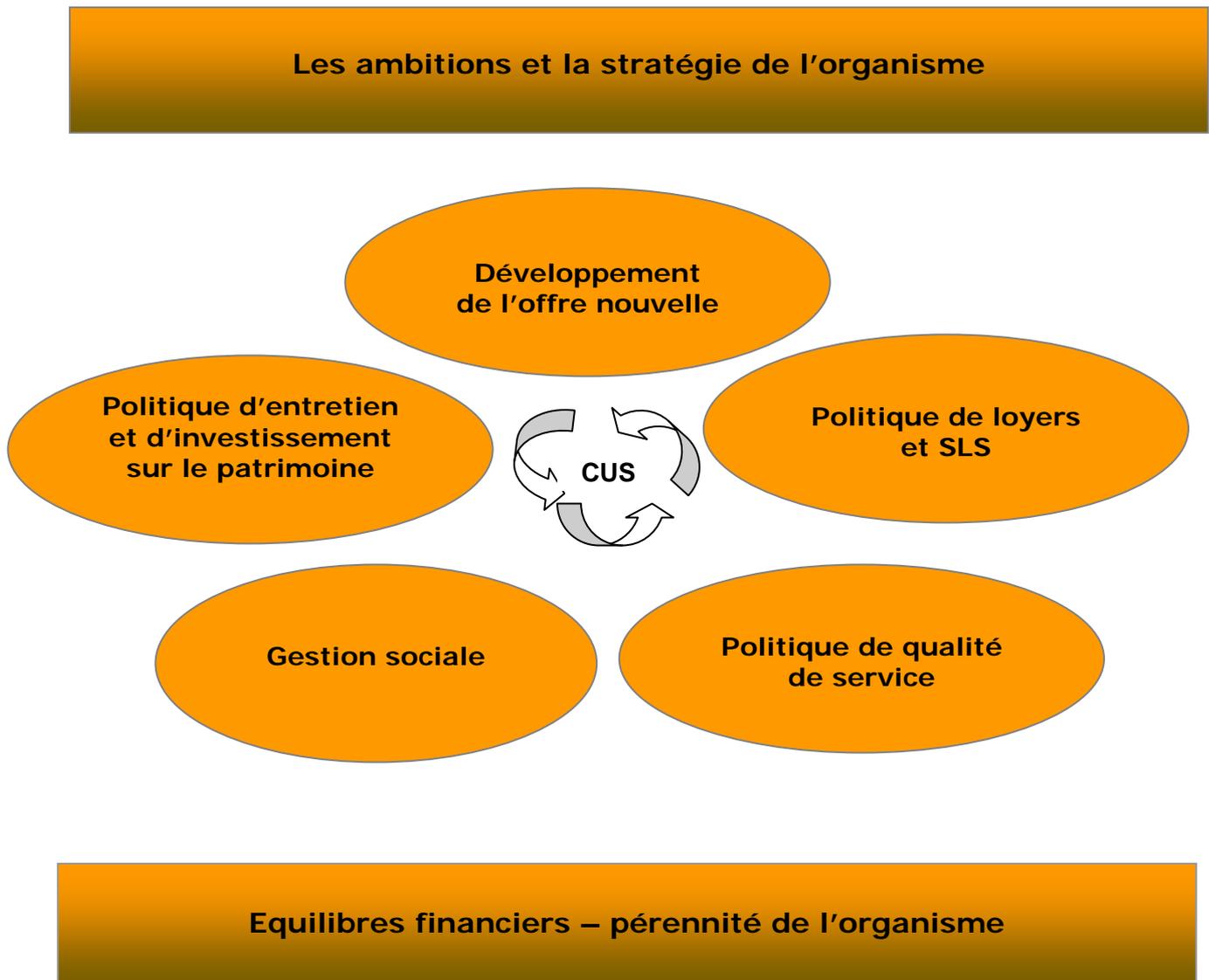
Pour mener à bien ce projet, Habitats de Haute-Alsace a mis en place une démarche participative reposant sur un pilotage de la Direction Générale, la mobilisation des ressources internes et un comité de pilotage ad hoc accompagné par un prestataire extérieur.

Le contenu de la présente convention et en particulier les engagements annuels et pluriannuels quantitatifs et qualitatifs de l'Office, ne valent que si tous les signataires respectent leurs propres engagements, notamment sur le plan financier.

## 2.2 Objet

La présente Convention d'Utilité Sociale a pour objet de fixer les droits et les obligations des parties prévues dans la Loi de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion du 25 mars 2009.

Le schéma synoptique suivant présente la démarche de mise en œuvre d'une Convention d'Utilité Sociale :



## 2.3 Durée

La présente convention est conclue pour une durée de 6 années, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011. La convention sera renouvelée par période de 6 années.

A défaut de renouvellement, les conditions issues de l'application du cahier des charges de gestion sociale pour les volets loyers, surloyers et plafonds de ressources en vigueur au terme de la convention restent en application.

## **2.4 Articulation avec les anciennes conventions ouvrant droit à l'Aide Personnalisée au Logement**

La présente convention ne met pas fin au système existant de conventionnement à l'Aide Personnalisée au Logement (APL) par programme.

Les engagements qui sont de même nature que ceux figurant dans les conventions APL s'y substituent sans qu'il soit nécessaire de les formaliser par des avenants aux conventions en cours.

Les engagements des conventions APL de nature différente aux engagements figurant dans la convention ou auxquels il n'a pas été dérogé demeurent applicables.

### 3. Concertations et associations

Conformément aux articles R.445-2-5 et R.445-2-7 du Code de la Construction et de l'Habitation, Habitats de Haute-Alsace a mené une démarche proactive :

- ▶ d'association des établissements publics de coopération intercommunale dotés d'un Programme Local de l'Habitat approuvé au 19 janvier 2010, date d'engagement de la procédure d'élaboration de la présente Convention d'Utilité Sociale, et sur les territoires desquels l'Office possède du patrimoine.
- ▶ de concertation avec les associations de locataires disposant d'une représentation dans le patrimoine de l'Office et affiliées à une organisation siégeant à la Commission Nationale de Concertation, les représentants des associations de locataires ayant obtenu plus de 10 % des suffrages exprimés aux dernières élections et les administrateurs élus représentants des locataires.

Cette concertation s'est déroulée dans le cadre du Conseil de Concertation Locative existant au sein de l'Office où sont représentés la Confédération Nationale du Logement (CNL), l'Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC) et l'Association « Consommation, Logement et Cadre de Vie » (CLCV).

Historique des concertations et associations menées :

#### ▶ Actions auprès des services de l'Etat

Date	Qui	Objet
15/12/2009	Direction Départementale des Territoires	Cadrage de la démarche partenariale OPH/DDT 68
29/04/2010	Direction Départementale des Territoires	Présentation du projet de convention, des orientations stratégiques et des objectifs 2011-2016

#### ▶ Démarches de concertation avec les locataires

Date	Qui	Objet
13/04/2010	Conseil de Concertation Locative	Classement simplifié des ensembles immobiliers de l'Office en fonction du financement CUS

#### ▶ Démarches d'association des collectivités visées par la loi

Date	Qui
27/05/2010	▪ Communauté de Communes de la Vallée de Kaysersberg (C.C.V.K.)
27/05/2010	▪ Communauté d'Agglomération de Colmar (C.A.C.)

Le Conseil Général du Haut-Rhin, collectivité de rattachement de l'Office, est signataire de droit de la convention.

A ce titre, des rencontres ont permis de valider la démarche de l'Office et de discuter de la politique que souhaite conduire la collectivité.

Les villes de Guebwiller et Huningue ainsi que Mulhouse Alsace Agglomération où l'Office dispose d'un nombre important de logements ont été informées de la démarche engagée.

Suite à la fusion de la Communauté d'Agglomération Mulhouse Sud Alsace le 1<sup>er</sup> janvier 2010 avec les Communautés de Communes de l'Île Napoléon et des Collines et les communes d'Illzach, Pfastatt, Galfingue et Heimsbrun, la nouvelle entité créée, Mulhouse Alsace Agglomération ne disposait pas au 19 janvier 2010 d'un Programme Local de l'Habitat.

► **Délibérations prises par le Conseil d'Administration**

Date	Objet
19/01/2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Engagement de la procédure d'élaboration de la CUS</li> <li>Modalités d'association des EPCI et de concertation avec les représentants des locataires</li> <li>▪ Approbation du Plan Stratégique de Patrimoine</li> </ul>
XXXX 2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Approbation de la Convention d'Utilité Sociale</li> </ul>

Les justificatifs des échanges avec les collectivités locales, les associations représentatives des locataires et les services de l'Etat sont en annexe 2 à la présente convention.

## 4. Présentation d'Habitats de Haute-Alsace

### 4.1 Historique

Créé en 1927 à l'initiative du Conseil Général du Haut-Rhin pour assurer le développement économique et social du territoire départemental, Habitats de Haute-Alsace est au 31 décembre 2009, avec près de 7 600 logements, le 2<sup>ème</sup> Office Public de l'Habitat du département du Haut-Rhin en nombre de logements gérés.

Acteur majeur dans la politique du logement sur le département, Habitats de Haute-Alsace s'est doté dès 2003 d'un projet d'entreprise visant à conforter ce positionnement. L'ambition d'Habitats de Haute-Alsace est alors de devenir un opérateur global de l'habitat sur le département et le partenaire privilégié du Conseil Général et des collectivités locales. La qualité de service rendu aux locataires à travers le renforcement de la proximité et la prise en compte du développement durable dans l'acte de construire et de rénover sont également affichés comme des priorités.

Conscient que son développement passe par la croissance externe, l'Office a fusionné en 2004 avec l'OPIHLM de Guebwiller (1 450 logements) et créé 3 agences décentralisées à Colmar, Guebwiller et Lutterbach offrant la proximité nécessaire à une gestion efficace et réactive du patrimoine.

Cette première fusion est suivie d'une seconde en 2006 avec l'OPHLM de Huningue (772 logements) qui donne à Habitats de Haute-Alsace la taille critique nécessaire à sa pérennité et à la mise en œuvre de ses orientations stratégiques de développement et de diversification.

Ainsi, tout en poursuivant son rôle premier de constructeur de logements sociaux, Habitats de Haute-Alsace propose aujourd'hui à l'ensemble de ses partenaires une offre élargie en matière d'habitat à travers :

- la construction de logements locatifs familiaux,
- la construction de logements spécifiques : foyers pour personnes âgées, handicapées, Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées et Dépendantes, résidences Seniors, ...,
- la gestion immobilière pour le compte d'autrui : patrimoine locatif,
- la gestion immobilière de patrimoine spécifique : résidences spécialisées, casernes de Gendarmerie Nationale, locaux professionnels et commerciaux,
- la réhabilitation et la maintenance du patrimoine géré,
- des opérations de renouvellement patrimonial,
- l'aménagement de nouveaux quartiers et la restructuration de centres anciens,
- l'acquisition, l'entretien et la gestion du patrimoine foncier,
- la vente de patrimoine.

## 4.2 Patrimoine

Au 31 décembre 2009, le patrimoine compte 7 593 logements.

### a) Caractéristiques du patrimoine :

Habitats de Haute-Alsace gère un patrimoine essentiellement constitué de logements locatifs répartis au sein de petites et moyennes résidences collectives de la manière suivante :

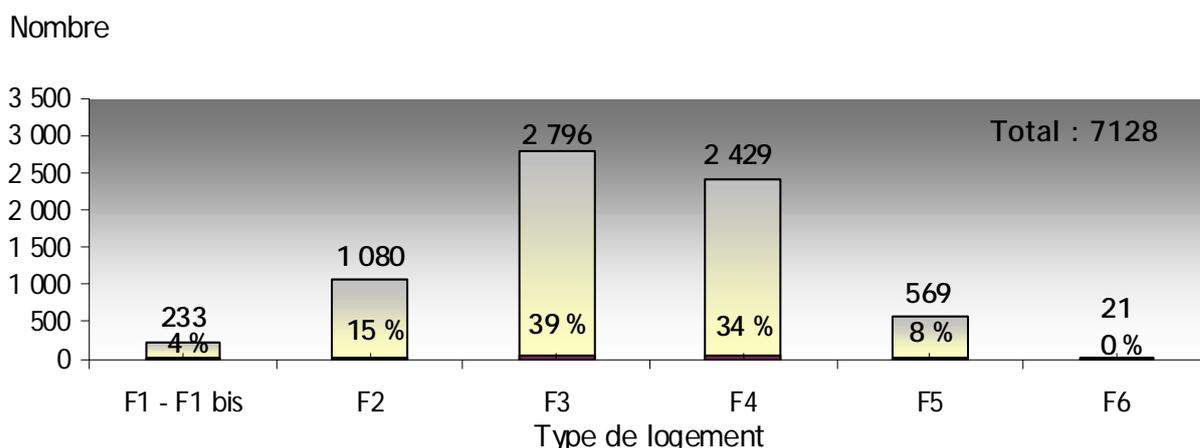
LOGEMENTS		LOCAUX ANNEXES	
Logements familiaux	7 128	Commerces et locaux professionnels	11
Logements foyers (équivalents à 234 logements)	257	Garages	3 386
Logements divers (Gendarmeries, gestion pour le compte de tiers, ...)	208	Emplacements de parking	337
		Locaux communs résidentiels, associatifs et techniques	261

L'âge moyen du patrimoine est de 38 ans.

Les logements collectifs représentent 93 % du parc.

### b) Structure du patrimoine :

#### Typologie des logements familiaux



La surface habitable totale des logements familiaux gérés par Habitats de Haute-Alsace est 493.309 m<sup>2</sup> soit une moyenne par logement de 69,21 m<sup>2</sup>.

### 4.3 Positionnement territorial

Habitats de Haute-Alsace intervient sur l'ensemble du département du Haut-Rhin et de manière privilégiée de par son statut d'office départemental sur les territoires ruraux et périurbains.

Présent dans 98 communes du département, Habitats de Haute-Alsace dispose d'un maillage territorial cohérent à travers ses 4 agences de proximité situées à Colmar (nord), Guebwiller (centre), Huningue (sud est) et Lutterbach (sud ouest) pour répondre efficacement aux enjeux territoriaux et apporter une haute qualité de service à ses locataires.

Au 31 décembre 2009, 51 % des salariés d'Habitats de Haute-Alsace travaillent au sein de ces 4 agences décentralisées garantissant une réactivité des équipes en place et un suivi personnalisé des demandes formulées par les clients locataires.

Ce maillage territorial est à ce jour largement approuvé par les résidents qui plébiscitent cette politique de proximité à chaque enquête de satisfaction réalisées par l'Office (86 % de satisfaction globale lors de l'enquête menée en 2008).

#### Localisation du patrimoine au 31 décembre 2009



## 4.4 Organisation

Habitats de Haute-Alsace compte un effectif de 127 titulaires et CDI au 31 décembre 2009 dont 64 personnes en agence et 63 au siège.

Structuré selon des critères opérationnels et fonctionnels, l'Office comporte 6 directions.

### Trois Directions fonctionnelles :

#### **La Direction Financière et Comptable :**

- comptabilité,
- suivi et financement des investissements,
- gestion des stocks,
- gestion de la trésorerie.

#### **La Direction des Ressources Humaines :**

- moyens généraux,
- gestion du personnel,
- paie.

#### **Le Secrétariat Général :**

- communication,
- commande publique et assurances,
- contrôle de gestion et interne,
- système d'information.

### Trois Directions opérationnelles :

#### **La Direction du Développement et de la Maîtrise d'Ouvrage :**

- construction de logements locatifs et locaux divers,
- construction de logements spécifiques,
- réhabilitation du patrimoine et le renouvellement patrimonial,
- aménagement de nouveaux quartiers et restructuration de centres anciens,
- acquisitions foncières.

#### **La Direction Technique du Patrimoine :**

- maintenance préventive et curative du patrimoine,
- travaux de gros entretien et d'amélioration,
- suivi du patrimoine spécifique (casernes de Gendarmerie Nationale,...),
- gestion et suivi des contrats de maintenance.

#### **La Direction de la Relation Clientèle :**

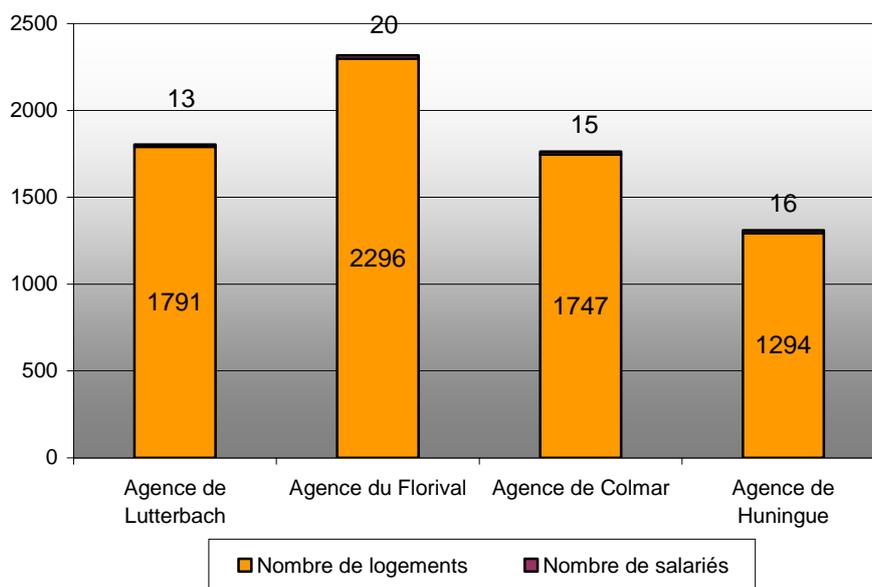
- gestion locative,
- quittancement et recouvrement des loyers,
- prévention et gestion des impayés,
- suivi de la vacance,
- vente du patrimoine,
- coordination des agences de proximité.

### Les agences de proximité :

Conçues sur le concept d'unités de gestion, les 4 agences de proximité de l'Office sont composées d'une équipe polyvalente et pluridisciplinaire en charge de la gestion et de la relation client. Elles gèrent essentiellement 3 activités :

- la gestion commerciale du patrimoine,
- les attributions de logements,
- la gestion technique de proximité.

### Logements familiaux gérés et effectifs par agence au 31 décembre 2009



## 4.5 Indicateurs financiers

Indicateurs de gestion	Base	2006 réel	2007 réel	2008 réel
<b>Maintenance du patrimoine</b> <i>Médiane groupe de référence</i>	En €/ logt	664 <i>472</i>	597 <i>494</i>	547 <i>487</i>
<b>Frais de personnel</b> <i>Médiane des offices</i>	En €/ logt	514 <i>523</i>	531 <i>541</i>	542 <i>562</i>
<b>Coûts de gestion locative</b> (frais de personnel + coûts structure) <i>Médiane groupe de référence</i>	En €/ logt	820 <i>814</i>	809 <i>840</i>	835 <i>849</i>
<b>Endettement locatif</b> (poids des annuités de remboursement) <i>Médiane groupe de référence</i>	En €/ logt	1 523 <i>1 570</i>	1 591 <i>1592</i>	1 684 <i>1607</i>
<b>Autofinancement</b> (rentabilité de l'exploitation) <i>Médiane groupe de référence</i>	En €/ logt	263 <i>381</i>	377 <i>363</i>	543 <i>432</i>

Indicateurs de risques locatifs	Base	2006	2007	2008
<b>Pertes de loyers dues à la vacance</b>	En % loyers	1,0%	1,7%	1,9%
<b>Coût des impayés locatifs de l'exercice (dotation provisions)</b> <i>Médiane des Offices</i>	En % loyers	1,9% <i>0,9%</i>	1,8% <i>0,8%</i>	1,2% <i>0,9%</i>

Indicateurs financiers	Base	2006	2007	2008
<b>Fonds de roulement au 31/12</b> <i>Médiane des Offices</i>	En €/ logt	1 784 <i>1 879</i>	781 <i>2 204</i>	2 417 <i>2 234</i>
<b>Potentiel financier au 31/12</b> <i>Médiane des Offices</i>	En €/ logt	1 143 <i>1 305</i>	134 <i>1 504</i>	1 925 <i>1 457</i>

## 5. Ambitions et objectifs stratégiques

### 5.1 Projet d'entreprise

Dans le but d'accroître la qualité et l'efficacité de son action, Habitats de Haute-Alsace est engagé dans une démarche stratégique visant à maintenir son développement dans un environnement économique, institutionnel et social de plus en plus complexe et en constante mutation.

Ainsi, dès 2003, l'Office a mené une réflexion stratégique au regard de ses ambitions et des enjeux du moment.

Formalisée à travers un projet d'entreprise 2003-2007, cette démarche stratégique a porté sur les 4 axes suivants :

- le positionnement concurrentiel d'Habitats de Haute-Alsace,
- les relations avec les collectivités locales,
- la relation et le service client,
- l'organisation interne.

Ce projet d'entreprise a permis à l'Office d'assurer une croissance soutenue et diversifiée, de moderniser son organisation et de devenir un partenaire habitat de premier ordre pour les collectivités locales haut-rhinoises. Pendant cette période, le patrimoine a été porté de 3 500 à 7 000 logements.

Le second projet d'entreprise lancé en 2007 s'est situé dans une vision prospective de consolidation de son positionnement, de son organisation et de l'adaptation de ses activités et métiers aux enjeux du développement durable.

Intitulé Cap 2012 (Construire un Avenir Partagé), ce projet est résumé par les 3 orientations stratégiques suivantes :

- « Habitats de Haute-Alsace », le partenaire « habitat » des collectivités territoriales du département inscrivant son action *dans la relation durable*,
- « Habitats de Haute-Alsace », entreprise à vocation sociale privilégiant la relation humaine, la satisfaction client *et le développement durable de ses actions*,
- « Habitats de Haute-Alsace » opérateur attentif à *l'attractivité durable* de son patrimoine et aux nouveaux modes « d'habiter »,

Ce projet a également été décliné en 4 axes porteurs chacun d'une dynamique de changement :

#### 1. Un positionnement institutionnel et concurrentiel affirmé

- ▶ Conforter le positionnement d'Habitats de Haute-Alsace en qualité d'acteur incontournable et prioritaire de l'habitat social sur le département (taille critique,...),
- ▶ Développer des coopérations inter-organismes visant à compléter, moderniser et adapter son offre « habitat » auprès des collectivités locales,
- ▶ Etre présent dans les réflexions « habitat » des collectivités locales (communes, département, intercommunalités,...),
- ▶ Développer une communication performante.

## 2. Une «entreprise éco-citoyenne» à l'écoute de ses salariés et de ses locataires

- ▶ Elaboration d'une Charte de Développement Durable applicable à l'ensemble des métiers et activités de l'Office,
- ▶ Renforcer sa culture d'entreprise et fédérer ses collaborateurs autour de valeurs communes,
- ▶ Optimiser son organisation interne pour l'adapter aux missions de l'Office (effectifs et moyens).

## 3. Une performance durable, en particulier énergétique, dans le cadre d'un développement maîtrisé

- ▶ Définir des critères d'engagement et d'allocation des ressources pour l'ensemble de l'activité immobilière de l'Office (60 % des fonds propres consacrés à la réhabilitation du parc et 40 % à la construction neuve),
- ▶ Mener une politique d'investissement visant à réduire les charges locatives en particulier énergétiques,
- ▶ Renforcer la maîtrise de la performance interne (contrôle interne).

## 4. Une offre d'habitat diversifiée et attractive sur le long terme

- ▶ Adapter sa production aux besoins sociaux (précarité) et aux nouvelles attentes (personnes âgées ou handicapées),
- ▶ Certification Haute Qualité Environnementale de toutes ses opérations neuves,
- ▶ Garantir l'accessibilité de son parc par un bon rapport Qualité – Prix.

## 5.2 Plan Stratégique de Patrimoine

Partie intégrante de son projet d'entreprise, les premières démarches en vue de la réalisation d'un Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) ont été engagées fin 2002.

La fusion avec l'Office intercommunal de Guebwiller réalisée en 2004 a nécessité une actualisation des études initiales et de ce fait, l'approbation définitive du premier PSP de l'Office n'a pu intervenir avant 2005.

Ce plan, en vigueur depuis cette date, a permis au Conseil d'Administration de l'Office de réaliser de manière sécurisée et concertée l'ensemble des actions de gestion du parc immobilier nécessaires à sa pérennité et notamment le développement de l'offre, des réhabilitations et de la maintenance du parc calée sur une politique des loyers socialement responsable.

Toutefois, l'évolution rapide du patrimoine géré, ainsi qu'une nouvelle fusion avec l'Office de la Ville de Huningue en 2006 ont rendu obsolète ce premier PSP et des consultations ont été lancées par l'Office fin 2008 en vue de sa refonte.

Courant 2009, les études nécessaires ont été engagées et les arbitrages stratégiques finalisés fin 2009 permettant l'approbation du nouveau PSP de l'Office par le Conseil d'Administration le 19 janvier 2010.

Conformément à l'article R.445-2-2 du Code de la Construction de l'Habitation, le PSP actualisé d'Habitats de Haute-Alsace porte sur la période 2009-2018 et couvre ainsi la durée de la présente convention.

Calé sur les orientations stratégiques du projet d'entreprise CAP 2012 de l'Office, ce PSP définit l'évolution à moyen et long terme des différentes composantes du parc de l'Office et les choix d'investissement et de gestion. Il présente également les perspectives de développement et de maintenance du patrimoine, à savoir :

### ► **Une stratégie de développement diversifié de l'offre :**

- un rythme de 100 logements par an sur la durée du PSP,
- une offre adaptée en fonctions des attentes et besoins des territoires et de la demande locative,
- une attention particulière aux enjeux du développement durable :
  - certification Habitat & Environnement, Label Haute Performance Energétique et tests sur des Bâtiments Basse Consommation, ...
- la poursuite du développement des programmes spécifiques à l'attention des Séniors,
- la recherche de partenariats pour des actions spécifiques ou complexes (aménagement, accession à la propriété).

### ► **Une stratégie de valorisation du patrimoine existant :**

- la priorité à la mise en sécurité et en conformité des bâtiments,
- le traitement à court terme des logements énergivores,
- la réalisation de diagnostics thermiques approfondis avant chaque réhabilitation lourde,
- le renouvellement urbain des quartiers dégradés (démolition, ...),
- une politique d'accession sociale renforcée (6% du patrimoine mis en vente).

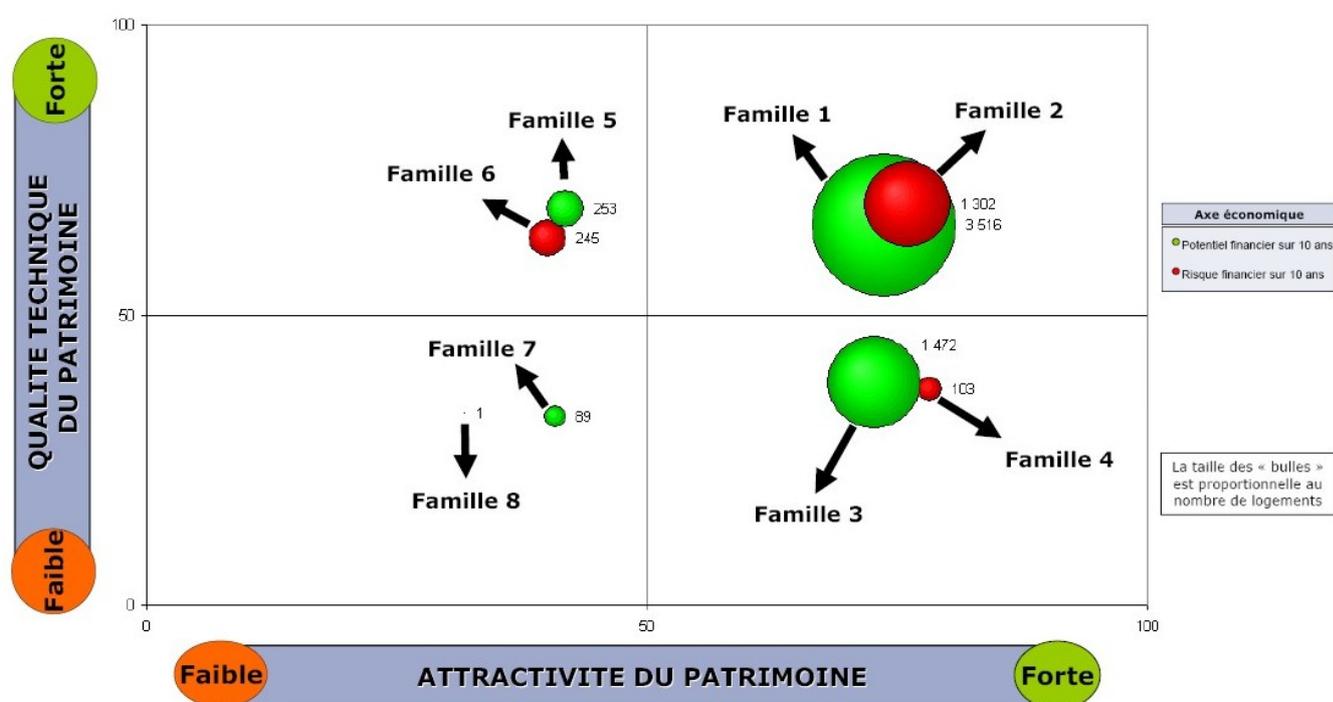
Le périmètre patrimonial de l'étude PSP menée par l'Office concerne 7 002 logements familiaux au 31 décembre 2008, hors logements-foyers et logements de service des brigades de Gendarmerie Nationale.

Le suivi technique des logements-foyers est assuré à travers le Plan Pluriannuel d'Entretien de l'Office qui identifie les travaux de maintenance courante et de gros entretien pour l'entretien et l'amélioration des structures existantes.

## Diagnostic patrimonial

Les approches croisées sur le plan technique, social, environnemental et économique du patrimoine concerné par le PSP ont permis de déterminer :

### Une segmentation globale du parc en 8 familles



La segmentation patrimoniale obtenue, issue de l'interprétation des données collectées, apparaît relativement hétérogène. En effet,

Les **familles n°1 et n°2** de la segmentation, qui constituent le socle de l'attractivité globale, forment 69% du total du patrimoine. En ce qui concerne ces logements, une vigilance particulière est nécessaire afin qu'ils ne se déqualifient pas dans le temps et conservent leurs atouts.

Les **familles n°3 à n°6**, que l'on pourrait qualifier « *d'intermédiaire +* », constituent 29% du patrimoine (en logements). Cette famille intermédiaire, véritable « ventre mou » de la segmentation doit faire l'objet d'une attention particulière pour s'assurer de sa pérennité technique et de son attractivité.

Les **familles n°7 et n°8**, que l'on pourrait qualifier « *d'intermédiaire -* » représente environ 1% du patrimoine étudié. La stratégie de reconquête sur cette famille (hors éventuels programmes de

renouvellement urbain) devra être dosée afin de ne pas tomber dans le piège de l'investissement lourd sans effet majeur en termes d'attractivité.

Classification en famille	Axe Attractivité	Axe Technique	Axe Economique	total nb logts	total % logts	
famille 1	A+	T+	E+	3516	50%	} 69 %
famille 2	A+	T+	E-	1302	19%	
famille 3	A+	T-	E+	1472	21%	
famille 4	A+	T-	E-	103	1%	} 29 %
famille 5	A-	T+	E+	253	4%	
famille 6	A-	T+	E-	245	3%	} 1 %
famille 7	A-	T-	E+	89	1%	
famille 8	A-	T-	E-	1	0,01%	

### Une segmentation du parc par agence

**Agence de Colmar** : contrairement aux autres agences, les familles sont quasiment toutes représentées. Le déficit d'attractivité du patrimoine est le plus flagrant. L'agence concentre les 2 familles les plus délicates (N°7 et N°8)

**Agence de Lutterbach** : Seules 3 familles sont présentes dans cette agence, en particulier celles présentant les meilleures notes en termes technique et d'attractivité (88% des logements)

**Agence de Florival** : l'ensemble du parc est attractif (100% des logements) et génère un taux d'autofinancement positif (79% des logements). Il convient d'être vigilant sur l'axe technique.

**Agence de Huningue** : L'essentiel du parc est plutôt bien positionné. Un quart des logements sont dans la catégorie « Intermédiaire + ».

Classification en famille	Axe Attractivité	Axe Technique	Axe Economique	Agence de Colmar	Agence de Lutterbach	Agence du Florival	Agence de Huningue	total % logts
famille 1	A+	T+	E+	45%	55%	46%	59%	50%
famille 2	A+	T+	E-	13%	31%	15%	17%	19%
famille 3	A+	T-	E+	18%	13%	33%	14%	21%
famille 4	A+	T-	E-			5%		1%
famille 5	A-	T+	E+	7%			10%	4%
famille 6	A-	T+	E-	13%			1%	3%
famille 7	A-	T-	E+	4%				1%
famille 8	A-	T-	E-	0,1%				0,01%
				1763	1700	2245	1294	7002

### Les scénarii d'évolution

Les orientations stratégiques du PSP déterminées pour la période 2009 - 2018, font ressortir 9 scénarii d'évolution pour le patrimoine étudié :

Scénarii d'évolution du PSP		Nombre de résidences concernées	Nombre de logements concernés	en % de logements
<b>Politique d'entretien</b>				
N°1	Application du plan d'entretien	tous	tous	100%
<b>Politique de rénovation</b>				
N°2	Travaux de réhabilitation	28	1 057	15%
N°3	Mise en sécurité	10	126	2%
<b>Politique commerciale renforcée</b>				
N°4	Résidentialisation du patrimoine	2	46	0,7%
<b>Developpement durable (hors réhabilitation)</b>				
N°5	Etude thermique	37	581	8%
N°6	Travaux d'amélioration thermique	37	581	8%
N°7	Travaux d'accessibilité au groupe	2	98	1,4%
<b>Politique de renouvellement</b>				
N°8	Démolition partielle	1	30	0,4%
<b>Politique de cession</b>				
N°9	Vente	14	400	6%

Ces scénarii ont fait l'objet d'une consolidation financière, visant à maintenir la pérennité de l'organisme.

La synthèse du Plan Stratégique de Patrimoine est jointe en annexe 3 à la présente convention.

### 5.3 Plan Départemental de l'Habitat

Le Département du Haut-Rhin, conjointement avec l'Etat, a élaboré un Plan Départemental de l'Habitat visant à apporter une réponse aux enjeux d'habitat et aux besoins identifiés dans les différents bassins de vie du département.

Ce document d'orientations constitue le socle de la nouvelle politique départementale de l'habitat dans le cadre du Projet pour le Haut-Rhin initié par le Conseil Général.

A ce titre, ce document constitue pour Habitats de Haute-Alsace un cadre de référence pour sa stratégie patrimoniale.

L'ambition du Plan Départemental est d'inscrire l'habitat, en partenariat avec les collectivités locales, dans une démarche plus large d'aménagement du territoire en apportant une réponse différenciée, adaptée aux besoins en logement et aux spécificités de chaque bassin d'habitat.

L'enjeu est de territorialiser les actions dans le domaine de l'habitat en cohérence avec les politiques de l'habitat menées dans les territoires couverts par un programme de l'habitat et celles menées sur le reste du département.

Ce Plan reprend les orientations des Schémas de Cohérence Territoriales (SCOT) et des Programmes Locaux de l'Habitat (PLH) lorsqu'ils existent. Il définit les besoins en prenant notamment en compte le Plan Départemental d'Actions pour le le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD).

Les orientations prioritaires contenues dans le Plan sont :

- ▶ Inciter, accompagner et concrétiser la réalisation d'opérations "durables" économes en foncier et en énergies,
- ▶ Orienter et favoriser la production de logements principalement dans les secteurs desservis par des réseaux de transports collectifs, dans une logique d'atténuation des déplacements individuels et de renforcement de l'armature urbaine du département (pour le parc locatif public les besoins sont évalués à 895 logements par an dont 30 % au titre du logement très social),
- ▶ Renforcer l'offre locative à loyers maîtrisés dans le parc privé, résorber la vacance et lutter contre l'habitat indigne en s'appuyant sur les dispositifs existants,
- ▶ Renforcer l'offre locative publique en dehors des secteurs de Colmar et Mulhouse, et à proximité des réseaux de transports collectifs, en fonction des opportunités foncières, des mutations urbaines et des réhabilitations de friches,
- ▶ Susciter la mise en oeuvre de politiques locales de l'habitat concertées dans les secteurs où le marché local montre des signes évidents de tension (avec notamment la mise en place d'un Programme Local de l'Habitat),
- ▶ Adapter l'offre locative à l'évolution de la demande sociale et à la fragilisation financière des ménages avec 30 % de la production nouvelle dit «très sociale»,
- ▶ Développer l'accession sociale à la propriété.

## 6. Périmètre patrimonial et segmentation de la convention

### 6.1 Patrimoine concerné par la convention

La convention porte sur 7 100 logements locatifs sur lesquels Habitats de Haute-Alsace détient un droit réel au 31 décembre 2009, y compris ceux inclus dans un bail emphytéotique, 234 équivalents logements-foyers et 179 logements de service de Gendarmerie Nationale.

#### Présentation du parc de logements familiaux rentrant dans le champ de la convention

Situation au 31 décembre 2009	Total
Nombre de logements de l'organisme concerné par la CUS	7 100

L'annexe 4 liste l'ensemble des logements familiaux, propriété d'Habitats de Haute-Alsace, concerné par la présente convention.

Droits de réservation au 31 décembre 2009	Total
Nombre de logements réservés Préfecture	1 523
Nombre de logements réservés collectivités	1 750
Nombre de logements réservés 1 %	1 045

L'annexe 5 liste les conventions ou arrêtés relatifs aux droits de réservation du Préfet.

#### Présentation du parc de logements-foyers rentrant dans le champ de la convention

Situation au 31 décembre 2009	Total
Nombre de logements-foyers de l'organisme concerné par la CUS en équivalents logements	234

Les logements-foyers constituent une catégorie autonome intégrée en tant que tel dans la présente convention.

L'annexe 6 liste l'ensemble des logements-foyers, propriété d'Habitats de Haute-Alsace, concerné par la présente convention.

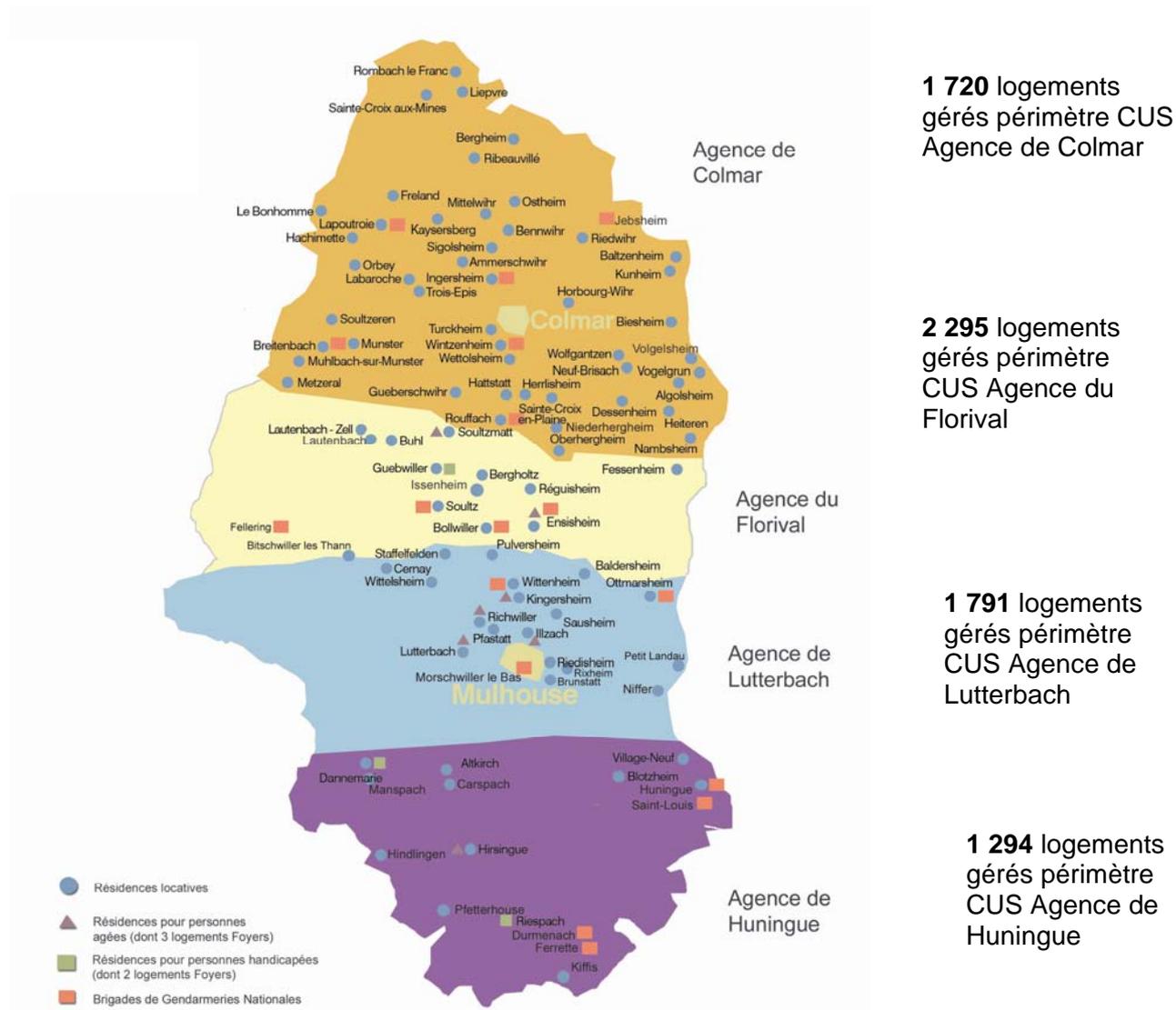
#### Présentation du parc de logements de service de Gendarmerie Nationale rentrant dans le champ de la convention

Situation au 31 décembre 2009	Total
Nombre de logements de service concerné par la CUS	179

Les logements de service de Gendarmerie Nationale constituent une catégorie autonome intégrée en tant que tel dans la présente convention.

L'annexe 7 liste l'ensemble des logements de service de Gendarmerie Nationale, propriété d'Habitats de Haute-Alsace, concerné par la présente convention.

## 6.2 Répartition géographique du patrimoine



**Nombre total de logements concerné par la Convention d'Utilité Sociale au 31 décembre 2009 : 7 100**

**Nombre total d'équivalents logements-foyers concerné par la Convention d'Utilité Sociale au 31 décembre 2009 : 234**

**Nombre total de logements de service de Gendarmerie Nationale concerné par la Convention d'Utilité Sociale au 31 décembre 2009 : 179**

### 6.3 Classement du patrimoine

En l'absence de remise en ordre des loyers plafonds des conventions APL pour cette première convention, le classement des immeubles et ensembles immobiliers de l'Office est basé sur un classement simplifié en fonction du financement ramené à 4 types de financement (PLAI, PLUS, PLS, PLI) selon le tableau d'équivalence des financements suivant (circulaire du 12 avril 2010) :

Financement initial	Logement conventionné	Non conventionné
Financement indéterminé	PLUS	PLI
PLA d'intégration	PLAI	
PLA à loyer minoré, PLA très social, PLA d'insertion	PLAI	
PLA	PLUS	
PLUS, PLUS CD	PLUS	
Prêt locatif social (PLS) / PLA CFF	PLS	
PAP locatif	PLS	
Prêt locatif intermédiaire (PLI)		PLI
Prêt conventionné locatif (PCL)	PLS	PLI
Financement ANAH	PLUS ou PLAI Selon dispositions convention initiale	PLI
Autres financements postérieurs à 1976	PLUS	PLI
HBM	PLUS	PLUS
PLR / PSR	PLUS	PLUS
HLM/O	PLUS	PLUS
ILM	PLUS	PLUS
ILN	PLUS	PLI
Prêts spéciaux du CFF	PLUS	PLI
Autres financements antérieurs à 1977	PLUS	PLI

Le classement du patrimoine de l'Office issu de cette nouvelle classification est le suivant :

Situation au 31 décembre 2009	Hors ZUS	En %
<b>Répartition par catégorie de financement CUS</b>		
Nombre de logements PLAI	39	0,5 %
Nombre de logements PLUS	6 603	93 %
Nombre de logements PLS	418	6 %
Nombre de logements PLI	40	0,5 %
<b>Total</b>	<b>7 100</b>	<b>100 %</b>

Ce classement simplifié a été présenté au Conseil de Concertation Locative le 13 avril 2010.

## 6.4 Segment de patrimoine

La segmentation du patrimoine retenue par Habitats de Haute-Alsace est basée sur 4 secteurs géographiques de gestion gérés par ses 4 agences de proximité à Colmar (nord), Guebwiller (centre), Huningue (sud est) et Lutterbach (sud ouest).

Les politiques patrimoniales, d'entretien, de gestion sociale, financière sont conçues, arbitrées et développées sur ces secteurs géographiques infra-départementaux à l'instar de la plupart des bailleurs départementaux.

La politique de service rendu aux locataires est assurée au plus près du terrain par les équipes pluridisciplinaires dédiées de ces agences.

Les outils d'analyse et de suivi de la gestion de l'Office sont également conçus sur ces périmètres territoriaux.

Les deux EPCI associés à la présente convention sont localisés pour l'ensemble de leur périmètre sur le territoire de la même agence (Agence de Colmar) permettant de leur transmettre pour ce qui concerne les immeubles situés sur leur territoire, des états des lieux, des orientations stratégiques, des programmes d'actions pertinents et conformes aux termes de l'article R. 445-2-5 du Code de la Construction et de l'Habitation.

La répartition spatiale du patrimoine d'Habitats de Haute-Alsace sur cette base géographique est la suivante :

### **Agence de Lutterbach :**

#### **1 791 logements**

Baldersheim  
Bitschwiller les Thann  
Brunstatt  
Cernay  
Habsheim  
Kingersheim  
Lutterbach  
Mulhouse  
Niffer  
Ottmarsheim  
Petit-Landau  
Pfastatt  
Pulversheim  
Riedisheim  
Rixheim  
Sausheim  
Staffelfelden  
Wittelsheim  
Wittenheim

### **Agence de Huningue :**

#### **1 294 logements**

Altkirch  
Blotzheim  
Carspach  
Dannemarie  
Hindlingen  
Hirsingue  
Huningue  
Kiffis  
Manspach  
Pfetterhouse  
Riespach  
Village Neuf

**Agence de Colmar :**  
**1.720 logements**

Algolsheim  
 Ammerschwihr \*  
 Baltzenheim  
 Bennwihr  
 Bergheim  
 Biesheim  
 Breitenbach  
 Colmar  
 Dessenheim  
 Freland \*  
 Gueborschwihr  
 Hachimette  
 Hattstatt  
 Heiteren  
 Herrlisheim  
 Horbourg-Wihr \*  
 Ingersheim \*  
 Kaysersberg \*  
 Kunheim  
 Labaroche \*  
 Lapoutroie \*  
 Le Bonhomme \*  
 Lièpvre  
 Metzéral  
 Mittelwihr  
 Muhlbach

Munster  
 Namsheim  
 Neuf-Brisach  
 Niederhergheim  
 Oberhergheim  
 Orbey \*  
 Ostheim  
 Ribeauvillé  
 Riedwihr  
 Rombach le Franc  
 Rouffach  
 Sainte Croix aux Mines  
 Sainte Croix en Plaine \*  
 Sigolsheim \*  
 Sultzzen  
 Trois-Epis  
 Turckheim \*  
 Vogelgrün  
 Volgelsheim  
 Wettolsheim \*  
 Wintzenheim \*  
 Wolfgantzen

\* Communes de la CAC (419 logements)

\* Communes de la CCVK (222 logements)

**Agence du Florival :**  
**2 295 logements**

Bergholtz  
 Bollwiller  
 Ensisheim  
 Fessenheim  
 Guebwiller  
 Issenheim  
 Lautenbach  
 Lautenbach Zell  
 Reguisheim  
 Schweighouse  
 Sultz  
 Sultzmatt

## CHAPITRE 2

# ETAT DES LIEUX, ORIENTATIONS STRATEGIQUES ET PROGRAMME D' ACTIONS D' HABITATS DE HAUTE-ALSACE

## 1. Introduction

En application des articles L.445-1 et R.445-5 du Code de la Construction et de l'Habitation, Habitats de Haute-Alsace a élaboré la présente Convention d'Utilité Sociale en concertation et en association avec les différents acteurs visés par la loi de Mobilisation pour le Logement et de Lutte contre l'Exclusion.

Cette convention est établie à l'échelle de l'Office et présente, au-delà du projet d'entreprise CAP 2012, ses principales orientations stratégiques en matière de :

- politique patrimoniale,
- politique de gestion sociale,
- politique de qualité de service rendu.

Pour chaque aspect de la politique de l'Office, la convention dresse un état des lieux, des orientations stratégiques et des programmes d'actions prenant en compte les enjeux et objectifs des différents partenaires et co-signataires.

A ce titre, la présente convention prend en compte les orientations et les enjeux des politiques publiques définies territorialement à travers :

- le Plan Départemental de l'Habitat à l'élaboration duquel les bailleurs sociaux haut-rhinois ont été associés au travers de l'Association Régionale des Organismes HLM d'Alsace (AREAL),
- le Plan Départemental d'Actions pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) 2007-2010,
- les Plans Locaux de l'Habitat des Communautés de Communes de la Vallée de Kaysersberg et d'Agglomération de Colmar,
- la note d'enjeux du Préfet de Région du 8 mars 2011.

Cette vision prospective a été établie avec réalisme et pragmatisme en cohérence avec le contexte économique et social des territoires d'intervention de l'Office et sa propre situation, notamment sur le plan financier.

De façon liminaire, il convient de préciser qu'Habitats de Haute-Alsace a décidé de déroger, dans le cadre de cette première convention, à la remise en ordre des loyers-plafonds prévu au 6<sup>ème</sup> alinéa de l'article L.445-2 du Code de la Construction et de l'Habitation et de procéder au classement de ses immeubles et groupes d'immeubles en fonction du financement d'origine ramené à 4 types de financements (PLUS, PLAI, PLS, PLI).

## 2. Politique patrimoniale

La politique patrimoniale d'Habitats de Haute-Alsace s'est résolument inscrite au cours des dix dernières années dans une dynamique de développement de l'offre et de recomposition du tissu des organismes locaux, à travers :

- la création d'une offre nouvelle de 1 300 logements sur les différents territoires du département,
- la fusion avec les Offices de Guebwiller et Huningue représentant un parc supplémentaire de plus de 2 200 logements.

Cette croissance externe et interne a permis à l'Office de connaître un développement patrimonial hors normes avec un doublement du patrimoine sur cette période.

Les orientations de la politique patrimoniale pour la présente convention prennent en compte cette évolution récente avec ses impacts en termes d'organisation et de moyens financiers. Elles s'appuient sur les conclusions du PSP actualisé 2009-2018 de l'Office.

Ces orientations qui intègrent également les préoccupations des politiques publiques des collectivités (PLH, PDH, PDALPD) portent essentiellement sur :

- une stabilisation de la politique de développement patrimonial autour de 80 logements neufs par an dans le contexte actuel d'augmentation de la vacance avec un renforcement significatif de la production très sociale (PLAI) en phase avec l'évolution de la demande sociale,
- une diffusion spatiale du logement locatif public, en particulier en direction des communes déficitaires en logement social
- la réalisation d'opérations « durables » économes en foncier et en énergies et principalement implantées dans des secteurs desservis par des réseaux de transports collectifs,
- un effort important sur l'amélioration du parc existant, notamment sur le parc ancien des ex-OPHLM de Guebwiller et Huningue en cohérence avec les orientations définies par le Grenelle de l'Environnement,
- une politique de vente aux occupants en cohérence avec les besoins des territoires et en adéquation avec l'équilibre économique et financier de l'Office sur la période 2011-2016.

### 3. Politique de gestion sociale

#### Fragilisation de la situation des ménages

Le chômage augmente fortement depuis juin 2008 sur toutes les zones d'emploi du département, le nombre de bénéficiaires des minimas sociaux a sensiblement augmenté (+ 3 %) et la précarité se diffuse à présent en-dehors des agglomérations.

Pour les bailleurs sociaux, ce contexte se traduit par une hausse des impayés de loyers et charges. Pour ces derniers, une augmentation de 27 % des demandes d'aides auprès du Fonds de Solidarité pour Logement Energie est observée par rapport à 2007.

#### Occupation sociale du parc d'Habitats de Haute-Alsace

La composition sociologique du parc d'Habitats de Haute-Alsace est caractérisée par une surreprésentation des personnes seules et des familles monoparentales, un vieillissement global des occupants et une paupérisation croissante des résidents.

Occupation sociale du parc par agence au 31 décembre 2008 (donnée PSP)		Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	TOTAL
Familles < 60 % plafond PLUS	Nombre %	930 54%	1 299 56%	955 53%	659 51%	3 843 54%
Familles > 60 % plafond PLUS	Nombre %	641 36%	760 45%	525 31%	533 41%	2 459 38%
Familles monoparentales	Nombre %	447 25%	535 24%	396 23%	311 24%	1 689 24%
Titulaires du bail + 60 ans	Nombre %	412 23%	690 30%	543 30%	414 32%	2 059 29%

Les locataires de plus de 60 ans représentent 29 % des occupants.

Le pourcentage de locataires ayant des ressources inférieures à 60 % des plafonds PLUS s'élève à 54 %.

L'occupation du patrimoine est caractérisée par 32 % de personnes seules et 24 % de familles monoparentales.

Pour répondre à sa mission sociale et compte-tenu des réalités sociales constatées sur son patrimoine, Habitats de Haute-Alsace a défini 5 grands axes de progrès de gestion sociale :

- ▶ Maintenir et assurer la mixité sociale des groupes par une connaissance plus fine de l'occupation, une analyse renforcée de la demande et de l'identification des publics prioritaires et une meilleure intégration des publics défavorisés.
- ▶ Favoriser la mobilité résidentielle grâce à une politique active d'accession sociale à la propriété. Une réflexion est engagée pour proposer des solutions personnalisées et adaptées de relogement en particulier aux locataires en sous-occupation, sur-occupation, à mobilité réduite ou qui connaissent des difficultés financières.

- ▶ Maîtriser la vacance de logements pour absence de candidats (200 logements fin 2009) en particulier dans les fonds de vallées vosgiennes et les programmes neufs alors que la demande globale de logements locatifs aidés reste élevée (2 419 demandes en instance).
- ▶ Développer l'offre de logements adaptés au handicap et au vieillissement des locataires par la construction de structures adaptées (Résidences Seniors) et l'amélioration de l'accessibilité du parc existant. Une expérimentation de mise en réseau de logements adaptés aux personnes à mobilité réduite est actuellement menée en collaboration étroite avec le Conseil Général (Maison du Handicap, pôles gérontologiques, ...) afin de répondre efficacement à la problématique actuelle et future du logement des seniors autonomes.
- ▶ Favoriser la prévention des impayés et des expulsions face au contexte économique et social difficile (+ 29 % de chômeurs dans le Haut-Rhin en 2009), par une nouvelle organisation interne à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010. Un service spécifique de Recouvrement et Action Sociale a été créé avec une équipe pluridisciplinaire spécialisée dont l'objectif est de faire passer le taux des impayés globaux de l'Office (présents et partis) à un niveau inférieur à la médiane nationale (8,1 % au 31 décembre 2008 contre 7,1 % pour la médiane).

## 4. Politique de qualité de service rendu

La qualité du service rendu à ses locataires constitue une priorité de longue date pour Habitats de Haute-Alsace.

Cette satisfaction mesurée en 2007 à l'occasion d'une enquête triennale menée auprès de 3500 locataires s'établit globalement à 86 % contre 81 % en 2004 (Annexe 8 : enquête de satisfaction 2007).

Ces résultats, supérieurs à la moyenne nationale (74 %), confortent l'Office dans la justesse de ses choix de gestion locative et de son organisation de proximité mis en place depuis les années 2000 à travers :

- un contrat groupe préventif et curatif de maintenance et d'entretien des logements (Annexe 9 : plaquette de présentation de SERENIS),
- une Charte de Qualité de Service avec 8 engagements de service (Annexe 10 : plaquette de présentation de la Charte Qualité de Service),
- une organisation décentralisée avec 4 agences de proximité gérant l'ensemble des demandes des locataires,
- du personnel de proximité présent sur l'ensemble du parc (24 gardiens itinérants),
- une permanence 24H / 24H pour les urgences techniques,
- un suivi informatique de toutes les demandes d'intervention techniques et autres.

Contrôlées au fil de l'eau, ces prestations donnent satisfaction : 85 % des nouveaux entrants se déclarent satisfaits de la qualité de leur entrée dans le logement et 88 % satisfaits des prestations du contrat d'entretien préventif et curatif en 2009.

Afin de maintenir et d'améliorer ce niveau de service, Habitats de Haute-Alsace mène régulièrement, en concertation avec les associations de locataires, des actions de progrès sur l'amélioration de la qualité de vie des locataires.

Au-delà de ces taux élevés de satisfaction, Habitats de Haute-Alsace a défini pour la période de la présente convention 6 nouveaux axes d'optimisation de sa relation client, à savoir :

- ▶ réduire ou contenir les délais actuels de traitements moyens des réclamations techniques (1,1 jour en 2009) par une optimisation des outils de suivi et la mise en place d'engagements de la part des entreprises attributaires des marchés de maintenance,
- ▶ renforcer la communication locataire par la création d'un journal locataire et le soutien aux activités associatives dans les groupes d'habitations,
- ▶ former les personnels de proximité aux évolutions de la relation client par des formations adaptées en particulier sur les problématiques du logement des seniors, l'accueil des populations fragilisées et publics prioritaires, les nouveaux parcours résidentiels et la mobilité résidentielle,
- ▶ améliorer les embellissements des logements à la relocation par la définition d'un « standard » minimum pour l'ensemble du parc d'Habitats de Haute-Alsace,
- ▶ renforcer la concertation locative en développant et élargissant les lieux de discussions (associations locales de locataires, ...) et de concertation prévus dans le Plan de Concertation Locative et les thèmes de travail abordés,

- ▶ renforcer l'accueil des nouveaux entrants par une visite de courtoisie et de bon fonctionnement à la suite de l'emménagement.

## CHAPITRE 3

# INDICATEURS

## 1. Introduction

Les orientations stratégiques et les plans d'actions arrêtés dans la présente convention concernent la politique patrimoniale, de gestion sociale et de qualité du service d'Habitats de Haute-Alsace pour la période 2011-2016.

Le périmètre des engagements contenus dans cette convention est conforme aux termes de l'article R.445-5 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Validés par l'Etat et le Conseil Général du Haut-Rhin, le respect des ces engagements est évalué deux ans, puis quatre ans après la signature de la convention et à l'issue de celle-ci.

Pour ce faire, pour chaque aspect de la politique de l'Office visé au chapitre 2, l'article R.445-5 du Code de la Construction et de l'Habitation énonce une série d'indicateurs limitatifs permettant de mesurer si les objectifs fixés ont été atteints.

Ces indicateurs sont déclinés par segment pertinents ou pour le département suivant leur nature et la pertinence de leur analyse au vu des réalités propres des bailleurs sociaux.

Le segment retenu par Habitats de Haute-Alsace pour l'ensemble des indicateurs est un segment à la fois géographique et de gestion basé sur la zone du département relevant de la compétence de chaque agence de proximité de l'Office, à savoir :

- ▶ Segment 1 : périmètre géographique de l'agence de Colmar
- ▶ Segment 2 : périmètre géographique de l'agence du Florival
- ▶ Segment 3 : périmètre géographique de l'agence de Lutterbach
- ▶ Segment 4 : périmètre géographique de l'agence de Huningue

Ce zonage géographique est détaillé page 27.

Les engagements ne portent que sur les logements locatifs du périmètre de la convention soit 7 100 logements, 234 équivalents logements-foyers et 179 logements de service de Gendarmerie Nationale au 31 décembre 2009.

**Les engagements sont arrêtés au vu des éléments de droit, de financement et d'environnement économique et social connus à la date d'élaboration de la présente convention en 2010.**

**Toute évolution de l'un de ces paramètres, essentiels à la bonne conduite globale du projet stratégique d'Habitats de Haute-Alsace sur la période 2011-2016, est susceptible de remettre en cause totalement ou partiellement les engagements pris.**

## 2. Politique patrimoniale

### 2.1 Développement de l'offre

#### Engagement

Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires du département du Haut-Rhin en développant un volume de production de nouveaux logements locatifs sociaux.

#### Etat des lieux

Le présent état des lieux constitue pour les indicateurs concernés, la moyenne des 3 dernières années (2007-2008-2009) sur l'ensemble du territoire départemental.



Indicateurs	Valeurs de références (Moyenne des trois dernières années)
<b>A.I - Nombre de logements locatifs donnant lieu à des dossiers de financement déposés complets dans les services de l'État ou auprès des délégataires par an</b>	
PLAI	14
PLUS	79
PLS	9
<b>Total</b>	<b>102</b>
<b>A.II - Nombre de logements locatifs mis en service par an</b>	
PLAI	8
PLUS	73
PLS	45
<b>Total</b>	<b>126</b>

Le décalage entre les dossiers déposés pour agrément et les logements livrés est dû, pour l'essentiel, à une livraison de logements importante en 2007 de 173 logements (dont 67 PLS).

#### Orientations stratégiques

Les orientations patrimoniales issues du PSP 2009-2018 privilégient un rééquilibrage du développement au profit de l'amélioration et de la réhabilitation du parc existant en raison, notamment :

- des difficultés de location d'une part importante du patrimoine situé en dehors des zones géographiques bien desservies par les transports en commun ou éloignées des bassins d'emploi actifs. Le taux de vacance de plus de 3 mois est passé de 0,54 % en 2008 à 1,23 % en 2009.

- d'une demande locative plus difficile et exigeante vis-à-vis du parc existant dans son ensemble,
- d'une paupérisation croissante des nouveaux entrants ainsi que des locataires en place qui fragilise les équilibres financiers des opérations en particulier en PLS,
- de la diminution de la demande locative en PLS au détriment des PLAI et des PLUS.

Conformément aux objectifs affichés par les partenaires associés et signataires de la présente convention, Habitats de Haute-Alsace s'engage à réaliser à compter de 2011 30 % de sa production en PLAI en privilégiant les zones périurbaines permettant un accompagnement social efficient des ménages concernés.



Indicateurs	Année	Objectifs
<b>A.I - Nombre de logements locatifs donnant lieu à des dossiers de financement déposés complets dans les services de l'État ou auprès des délégataires par an et en cumulé sur 6 ans*</b>		
PLAI	2011	24
	2012	24
	2013	24
	2014	24
	2015	24
	2016	24
	<b>Cumul sur 6 ans</b>	<b>144</b>
PLUS	2011	56
	2012	56
	2013	56
	2014	56
	2015	56
	2016	56
	<b>Cumul sur 6 ans</b>	<b>336</b>
PLS	2011	0
	2012	0
	2013	0
	2014	0
	2015	0
	2016	0
	<b>Cumul sur 6 ans</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>Cumul sur 6 ans</b>	<b>480</b>



Indicateurs	Année	Objectifs
<b>A.II - Nombre de logements locatifs mis en service par an et en cumulé sur 6 ans*</b>		
PLAI	2011	24
	2012	24
	2013	24
	2014	24
	2015	24
	2016	24
	<b>Cumul sur 6 ans</b>	<b>144</b>
PLUS	2011	56
	2012	56
	2013	56
	2014	56
	2015	56
	2016	56
	<b>Cumul sur 6 ans</b>	<b>336</b>
PLS	2011	0
	2012	0
	2013	0
	2014	0
	2015	0
	2016	0
	<b>Cumul sur 6 ans</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>Cumul sur 6 ans</b>	<b>480</b>

\*Ces engagements portent sur des nombres annuels moyens.

Le financement et la mise en service de logements intermédiaires PLS n'entre pas dans les objectifs « stratégiques » d'Habitats de Haute-Alsace sur la période 2011-2016. Ils pourront néanmoins être mobilisés ponctuellement et en sus des objectifs PLAI et PLUS, à l'occasion de réalisations non identifiés à ce jour.

### **Programme d'actions**

Il convient de rappeler que le respect des engagements de production est très étroitement lié aux conditions d'accès au foncier et de mobilisation des moyens nécessaires au financement des nouvelles opérations, notamment des différents partenaires traditionnels que sont l'Etat, les collectivités locales et le Conseil Général du Haut-Rhin.

Habitats de Haute-Alsace développera à ce titre une activité spécifique de recherche foncière à travers le renforcement de son réseau partenarial (notaires, promoteurs, ...) afin de disposer d'un stock permanent de foncier.

Par ailleurs, le renforcement de sa politique de vente permettra d'abonder les fonds propres nécessaires à son développement en compléments des financements extérieurs.

## 2.2 Développement de l'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire

### Engagement

Adapter l'offre de places d'hébergement aux besoins des territoires. Développer le volume de places nouvelles produites par l'organisme.

### Etat des lieux

La localisation du patrimoine d'Habitats de Haute-Alsace en zone rurale et périurbaine, sa dispersion sur près de 100 communes et la faible taille d'une grande majorité de ses groupes n'ont pas conduit l'Office à créer à ce jour une offre spécifique pour les publics en recherche de logements d'urgence.

En effet, le rôle historique de l'Office et l'ancrage de son action sociale sur des territoires diffus et des villes moyennes ne l'ont jamais confronté à cette problématique concentrée par nature dans les centres urbains du département.

A ce titre, il convient de souligner la quasi absence de patrimoine locatif d'Habitats de Haute-Alsace sur Colmar (24 logements) et sur Mulhouse (12 logements) intra muros.



Indicateurs	Valeurs de références (Moyenne des trois dernières années)
<b>B.I- Nombre de places nouvelles d'hébergement et de logements adaptés donnant lieu à des dossiers de financement déposés complets dans les services de l'Etat ou auprès des délégataires par an</b>	
<b>Total</b>	<b>0</b>
<b>B.II- Nombre de places nouvelles d'hébergement et de logements adaptés livrées par an</b>	
<b>Total</b>	<b>0</b>

### Orientations stratégiques

Compte tenu de sa spécificité d'intervention en secteur diffus et dans les villes moyennes du département peu concernés par la problématique de l'hébergement d'urgence, Habitats de Haute-Alsace prend l'engagement de rester attentif aux demandes qui pourraient émaner de ces territoires en matière de structures d'insertion.



Indicateurs	Objectifs
<b>B.I- Nombre de places nouvelles d'hébergement et de logements adaptés donnant lieu à des dossiers de financement déposés complets dans les services de l'Etat ou auprès des délégataires par an et en cumulé sur 6 ans</b>	
2011	0
2012	0
2013	0
2014	0
2015	0
2016	0
<b>Cumul sur 6 ans</b>	<b>0</b>



Indicateurs	Objectifs
<b>B.II- Nombre de places nouvelles d'hébergement et de logements adaptés livrées par an et en cumulé sur 6 ans</b>	
2011	0
2012	0
2013	0
2014	0
2015	0
2016	0
<b>Cumul sur 6 ans</b>	<b>0</b>

### Programme d'actions

Habitats de Haute-Alsace s'engage à mener des partenariats sur tout projet de création de nouvelles places d'hébergement et de logements adaptés, en cas de sollicitation et demandes formulées par des associations et des collectivités intéressées sur ses territoires d'intervention.

## 2.3 Dynamique patrimoniale et développement durable

### Engagement

Entretenir et améliorer le patrimoine existant

### Etat des lieux

Habitats de Haute-Alsace s'est inscrit de longue date dans une politique de maintenance et de réhabilitation en continu de son parc, en s'appuyant notamment sur un des premiers outils mis à disposition des bailleurs sociaux en matière de Plan Pluriannuel d'Entretien, « ASPASI » et ce, dès le début des années 90.

En parallèle, la réalisation des opérations d'amélioration s'est fondée depuis l'origine (années 80) sur les financements Palulos, croisés avec les aides spécifiques de la Région Alsace et du Conseil Général du Haut-Rhin liées à l'amélioration thermique (suite aux premiers « chocs pétroliers »).

Les conséquences de cette politique sont un patrimoine bien entretenu avec un taux de réhabilitation global Palulos et accords locatifs de l'ordre de 60% et un niveau de performance énergétique correct, à savoir 192 kWh/m<sup>2</sup>/an en moyenne sur l'ensemble du parc (milieu de la classe D des Diagnostics de Performance Énergétique).

Cette situation satisfaisante en moyenne révèle des disparités qu'il convient de corriger.

En effet, les fusions d'Habitats de Haute-Alsace avec les Offices de Guebwiller et Huningue ont nécessité la prise en compte d'un rattrapage de travaux de rénovation d'une part importante de leur patrimoine qui a mobilisé ces dernières années des moyens financiers conséquents.

Par ailleurs, à l'occasion de la refonte de son PSP, un rééquilibrage de l'activité de maintenance et de réhabilitation de l'Office sur l'ensemble du territoire départemental est apparu nécessaire pour les années à venir en raison de l'âge moyen du patrimoine (38 ans) et des impératifs du Grenelle de l'Environnement.

Enfin, la réalisation des diagnostics de performance énergétique de l'ensemble du patrimoine a permis d'identifier les groupes les moins performants sur lesquels des actions ciblées et prioritaires sont envisagées au travers du PSP.

Indicateurs	Valeurs de références (Moyenne des trois dernières années)				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence d'Huningue	Moyenne
<b>C.I – Montant en Euros (Hors Taxe) en investissement (travaux de réhabilitation du parc et de remplacement des composants) par logement et par an*</b>					
<b>Total</b>	<b>872,00</b>	<b>872,00</b>	<b>872,00</b>	<b>872,00</b>	<b>872,00</b>

\* TVA 5,5% et hors honoraires.

Les dépenses annuelles de travaux de réhabilitation s'inscrivent dans la programmation issue du PSP et le remplacement de composants dans le cadre du plan pluriannuel d'entretien du patrimoine de l'Office actualisé chaque année.

Indicateurs	Valeurs de références (Moyenne des trois dernières années)				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence d'Huningue	Moyenne
<b>C.II - Montant en Euros (Hors Taxe) en exploitation (dépenses de maintenance qui couvrent l'entretien courant et le gros entretien) par logement et par an*</b>					
<b>Total</b>	<b>536,00</b>	<b>536,00</b>	<b>536,00</b>	<b>536,00</b>	<b>536,00</b>

\* TVA 5,5%

Ces travaux sont issus pour partie des programmations du plan pluriannuel d'entretien et pour partie des besoins en maintenance du patrimoine apparaissant au fil de l'eau.

Indicateurs	Valeurs de références (année 2009)				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence d'Huningue	Total
<b>C.III – Taux de réalisation des diagnostics de performance énergétique établis à l'échelle du bâtiment</b>					
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100%</b>

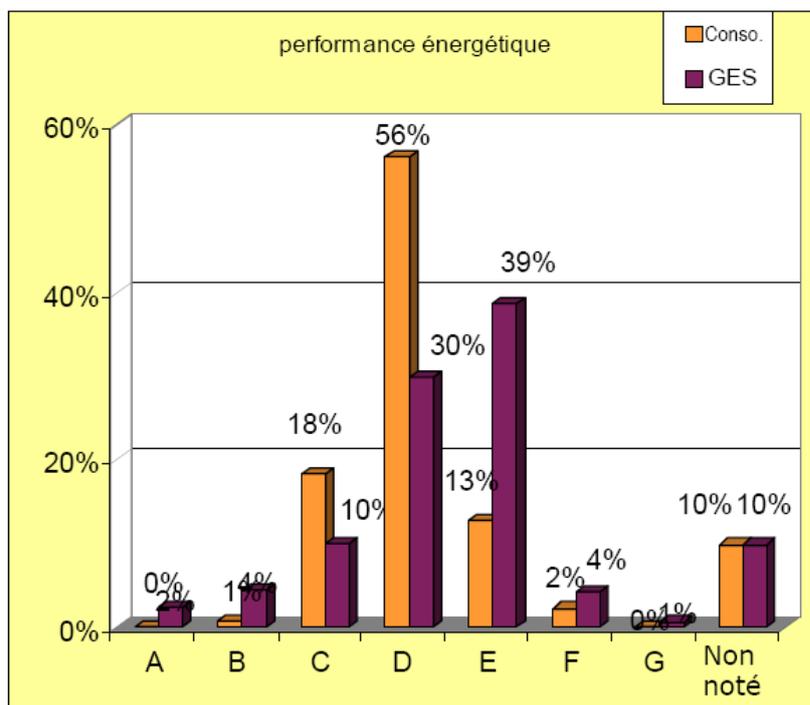
Habitats de Haute-Alsace a répondu dès 2008 à cette obligation réglementaire en engageant dans la foulée de l'arrêté du 3 mai 2007, une campagne de réalisation exhaustive des DPE de l'ensemble de son patrimoine permettant notamment la prise en compte des résultats au niveau des orientations stratégiques de son PSP 2009-2018.

A ce jour, l'ensemble des logements « diagnosticables » du parc de l'Office est doté d'un DPE individuel.

Indicateurs	Valeurs de références (année 2009)				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence d'Huningue	Moyenne
<b>C.IV - Pourcentage des logements rénovés au sens du 1er alinéa du II de l'article 5 de la loi n°2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'Environnement</b>					
<b>Total hors ZUS</b>	<b>Sans objet dans l'état des lieux</b>				

Au vu des diagnostics de performance énergétique réalisés, le parc d'Habitats de Haute-Alsace est réparti au niveau de sa performance énergétique comme suit :

### Nombre de logements par classe de notes au 31 décembre 2009



### Orientations stratégiques

Conscient de la nécessité de maintenir son parc en bon état technique sur l'ensemble de ses territoires d'intervention et de le rendre attractif pour les locataires en place et les demandeurs de logements, Habitats de Haute-Alsace portera sur la période 2011-2016, conformément aux orientations de son PSP, l'enveloppe annuelle consacrée à ses actions de réhabilitations et remplacement de composants à 40 M€ HT (hors honoraires), soit une moyenne de 960,00 € HT/logement géré/an, en progression de plus de 10 % sur la période de la convention.

Concernant la maintenance courante et les travaux de gros entretien non récupérables, l'objectif de l'Office est de maintenir au minimum son effort financier par logement au taux actuel, à savoir 536,00 € HT/an/logement. Ce niveau actuellement supérieur à la médiane 2008 des bailleurs comparables (487,00 € HT/an/logement), constitue déjà un réel effort financier.

La mise en œuvre du Grenelle de l'Environnement prévoit à échéance 2020 comme objectif la rénovation énergétique de 800 000 logements sociaux dont la consommation d'énergie est supérieure à 230 kWh d'énergie primaire par mètre carré et par an, afin de ramener leur consommation annuelle à des valeurs inférieures à 150 kWh.

Pour définir localement ses priorités de rénovation, Habitats de Haute-Alsace tiendra compte des charges de chauffage payées par les locataires, du niveau des consommations annuelles et de l'importance des économies possibles.

A ce titre, Habitats de Haute-Alsace s'engage à privilégier, dans le cadre de son programme pluriannuel de réhabilitation, les groupes d'habitations les moins performants énergétiquement et à rechercher globalement à améliorer la performance énergétique de toutes ses opérations de rénovation lourde.

Sur la période de la présente convention, Habitats de Haute-Alsace s'engage ainsi à améliorer globalement la performance énergétique d'au minimum 25 % des 1 170 logements les moins

performants de son parc tel que défini ci-dessus, soit environ 300 logements classés en E, F et G, en les amenant à un niveau de consommation énergétique de moins de 150 kwh/m<sup>2</sup>/an.

Indicateurs	Objectifs				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence d'Huningue	Moyenne
<b>C.I – Montant en Euros (Hors Taxe) en investissement (travaux de réhabilitation du parc et de remplacement des composants) par logement et par an*</b>					
2011	960,00	960,00	960,00	960,00	<b>960,00</b>
2012	960,00	960,00	960,00	960,00	<b>960,00</b>
2013	960,00	960,00	960,00	960,00	<b>960,00</b>
2014	960,00	960,00	960,00	960,00	<b>960,00</b>
2015	960,00	960,00	960,00	960,00	<b>960,00</b>
2016	960,00	960,00	960,00	960,00	<b>960,00</b>

\* Moyenne annuelle sur 6 ans, TVA 5,5% et hors honoraires.

Indicateurs	Objectifs				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence d'Huningue	Moyenne
<b>C.II - Montant en Euros (Hors Taxe) en exploitation (dépenses de maintenance qui couvrent l'entretien courant et le gros entretien) par logement et par an*</b>					
2011	536,00	536,00	536,00	536,00	<b>536,00</b>
2012	536,00	536,00	536,00	536,00	<b>536,00</b>
2013	536,00	536,00	536,00	536,00	<b>536,00</b>
2014	536,00	536,00	536,00	536,00	<b>536,00</b>
2015	536,00	536,00	536,00	536,00	<b>536,00</b>
2016	536,00	536,00	536,00	536,00	<b>536,00</b>

\* Montant minimum annuel, TVA 5,5%

Indicateurs	Objectifs				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence d'Huningue	Total
<b>C.III – Taux de réalisation des diagnostics de performance énergétique établis à l'échelle du bâtiment dans les 18 premiers mois de la convention</b>					
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Indicateurs	Objectifs				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence d'Huningue	Nombre de logements
<b>C.IV - Pourcentage des logements rénovés au sens du 1er alinéa du II de l'article 5 de la loi n°2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'Environnement*</b>					
2012	1,15%	1,15%	1,15%	1,15%	85
2014	2,60%	2,60%	2,60%	2,60%	185
2016	4,25%	4,25%	4,25%	4,25%	300

\* Hors ZUS. Le périmètre d'analyse est le celui des logements dont la consommation est supérieure à 230 kwh d'énergie primaire par mètre carré et par an, soit 16 % du parc d'Habitats de Haute-Alsace représentant 1 170 logements pour les 4 segments. L'objectif à horizon 2016 est de traiter énergétiquement 300 logements au minimum.

### **Programme d'actions**

Les actions à mener seront basées sur les audits thermiques et techniques réalisés par bâtiment, et porteront sur des travaux tant au niveau de l'enveloppe que des équipements.

Les scénarii d'action sont proposés et priorisés de manière prévisionnelle dans le PSP, sous réserve pour celles liées à une concertation locative, à l'accord des locataires concernés et des associations représentatives (accord locatif, ...).

## 2.4 Mise en vente de logements aux occupants

### Engagement

Favoriser l'accès à la propriété des locataires en augmentant le volume de logements mis effectivement en commercialisation.

### Etat des lieux

Habitats de Haute-Alsace pratique depuis de nombreuses années la vente de logement au profit de ses locataires en place dans le cadre d'une politique d'accès à la propriété validée chaque année par son Conseil d'Administration.

A ce titre, le périmètre du parc mis en vente est constitué essentiellement de lots individuels (pavillons) permettant d'éviter la constitution de copropriétés.

Une centaine de logements sont annuellement proposés à la vente permettant la réalisation d'une dizaine de ventes effectives par an.

Sont considérés comme mis effectivement en commercialisation :

- les logements **vacants** qu'Habitats de Haute-Alsace envisage de vendre en application du troisième alinéa de l'article L 443-11 du Code de la Construction et de l'Habitation pour lesquels il a recueilli les accords et avis réglementaires et pour lesquels la publicité imposée a été réalisée,
- les logements **occupés** pour lesquels l'Office a fait une proposition de vente aux locataires en place et pour lesquels il a recueilli les accords et avis réglementaires.

Indicateurs	Valeurs de références (année 2009)				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence d'Huningue	Total
<b>D.I. – Nombre de logements mis effectivement en commercialisation</b>					
<b>Total</b>	18	22	34	0	<b>74</b>

### Orientation stratégiques

En 2009, Habitats de Haute-alsace a décidé d'adapter sa politique de vente aux nouvelles attentes de l'Etat en la matière (accords des 18 décembre 2007 et 20 février 2008 avec l'Union Sociale pour l'Habitat fixant un objectif de 40 000 logements par an soit 1% du parc locatif social) et aux enjeux de son projet d'entreprise CAP 2012, en particulier en matière de financement du développement de l'offre nouvelle.

La vente de logements doit permettre à habitats de Haute-Alsace de dégager annuellement des fonds propres à hauteur de 1 200 000,00 € nets nécessaires à la réalisation des objectifs de production prévisionnelle arrêtés dans son PSP sur la décennie à venir.

En valeur fin 2009, ce besoin pluriannuel en fonds propres correspond entre 10 et 15 ventes annuelles.

Pour ce faire, l'Office a mené une analyse avec un cabinet spécialisé afin d'élargir le périmètre de son parc potentiellement vendable sur la base des critères patrimoniaux et sociaux suivants :

- existence d'un marché immobilier local porteur, niveau de maintenance et d'équipement des logements, ...
- solvabilité des locataires, âge moyen,
- fonction locative du bâtiment : taux de mobilité, niveau local de la demande locative sociale, ...

Cette analyse a permis d'identifier 14 ensembles immobiliers collectifs particulièrement adaptés à la vente.

Ces groupes vont s'ajouter au patrimoine déjà proposé à la vente permettant de proposer un stock annuel de plus de 200 logements collectifs et individuels mis effectivement en commercialisation sur le long terme.

La priorité sera donnée à la commercialisation des lots individuels ou accolés et aux logements faisant déjà partie d'une copropriété.

Une assistance particulière aux candidats propriétaires sera mise en place par l'Office pour accompagner ceux-ci dans leur nouveau statut de propriétaire (information, accompagnement personnalisé, ...).

### Programme d'actions

Indicateurs	Objectifs				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Total
<b>D.I. – Nombre de logements mis effectivement en commercialisation par an et en cumulé sur 6 ans</b>					
2011	89	78	66	24	<b>257</b>
2012	112	99	120	21	<b>352</b>
2013	101	91	109	19	<b>320</b>
2014	87	83	98	18	<b>286</b>
2015	76	78	90	17	<b>261</b>
2016	68	70	81	17	<b>236</b>
<b>Cumul sur les 6 ans</b>	<b>533</b>	<b>499</b>	<b>564</b>	<b>116</b>	<b>1 712</b>

Indicateurs	Objectifs				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Total
<b>D.I. – Prévision du nombre de logements vendus par an et en cumulé sur 6 ans</b>					
2011	9	7	6	3	<b>25</b>
2012	11	8	11	2	<b>32</b>
2013	14	8	11	1	<b>34</b>
2014	11	5	8	1	<b>25</b>
2015	8	8	9	0	<b>25</b>
2016	9	5	10	1	<b>25</b>
<b>Cumul sur les 6 ans</b>	<b>62</b>	<b>41</b>	<b>55</b>	<b>8</b>	<b>166</b>

Le stock commercialisable sera reconduit et reconstitué d'année en année sur la période de la convention par le Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace de façon à maintenir à la vente un stock constant de plus de 200 logements.

La détermination des nouveaux logements mis effectivement en commercialisation se fera sur la base du parc « vendable » établi par l'Office courant 2009. Le plan de mise en vente prévisionnel 2011-2016 de l'Office est joint en annexe 11 à la présente convention.

La répartition entre segment est indicative et pourra être modulée en fonction des perspectives de vente et de l'évolution des marchés locaux sur la période de la convention.

Les prix de vente seront fixés sur la base de l'avis de France Domaine avec une modulation + ou - 35 % en fonction du marché local et que l'acheteur soit locataire ou non de l'Office.

Pour mener à bien cette politique active d'accession populaire à la propriété, Habitats de Haute-Alsace s'est doté fin 2009 de nouvelles compétences internes à travers le recrutement d'un agent dédié à cette activité et formé aux aspects juridiques et financiers de la vente HLM par un cabinet spécialisé.

Les co-signataires de la convention prennent acte que les objectifs précités de vente restent soumis aux conditions et aléas suivants, à savoir :

- l'obtention des autorisations réglementaires (Etat, communes d'implantation, ...),
- l'intérêt et les capacités financières des locataires,
- la promesse d'au moins 30 % des occupants d'un immeuble de se porter acquéreurs dans les deux premières années pour éviter le mitage du parc,
- une conjoncture économique, financière et bancaire favorable,
- l'obtention des dérogations pour la mise en vente de programmes acquis depuis moins de 10 ans.

## 3. Politique sociale

### 3.1 Mutations

#### Engagement

Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes.

#### Etat des lieux

Le parcours résidentiel des locataires au sein de son parc constitue une préoccupation de longue date pour Habitats de Haute-Alsace.

A ce titre, le règlement intérieur des Commissions d'Attribution de Logements de l'Office formalise explicitement les modalités de prise en compte des demandes de mutations exprimées.

Les demandes de mutations sont acceptées prioritairement pour raison de santé et de sur ou sous-occupation avérées, après une année d'occupation et sous réserve d'un bon entretien des lieux.

Les Commissions d'Attribution de Logements de l'Office veillent à préserver un équilibre entre la satisfaction des demandes de mutation interne et les demandes externes afin de préserver le parcours résidentiel de l'ensemble des demandeurs de logement.

Les demandes de mutation pour un logement de même typologie ne sont ainsi acceptées que pour des raisons graves de santé d'un occupant du logement.

Les mutations de locataires en impayés du fait d'un loyer excessif par rapport aux ressources du ménage sont également facilitées voire incitées.

La majeure partie des mutations font suite à une démarche volontaire des locataires pour, par ordre de priorité :

1. obtenir un logement plus grand,
2. des raisons médicales,
3. obtenir un logement plus petit,
4. changer d'environnement.

Plus de 500 cas de sous-occupation sont recensés au 31 décembre 2009 dans le patrimoine d'Habitats de Haute-Alsace, dont 272, soit plus de 54 %, concernent des personnes de + de 65 ans.

Indicateurs	Valeurs de références (Moyenne des trois dernières années)
<b>E.I - Nombre de mutations internes rapporté au nombre total des attributions (en pourcentage)</b>	
<b>Total</b>	<b>10 %</b>

## Orientations stratégiques

Le taux moyen des mutations internes sur la période 2007-2009 est de 10 %, pourcentage proche de la moyenne des Offices Publics de l'Habitat (10,75 % / 2008).

L'objectif de l'Office à l'horizon 2016 est de porter son niveau moyen de mutations internes à hauteur de 11 % des mutations globales.

Indicateurs	Objectifs
<b>E.I - Nombre de mutations internes rapporté au nombre total des attributions (en pourcentage)</b>	
<b>2011</b>	<b>10 %</b>
<b>2012</b>	<b>10 %</b>
<b>2013</b>	<b>10,5 %</b>
<b>2014</b>	<b>10,5 %</b>
<b>2015</b>	<b>11 %</b>
<b>2016</b>	<b>11 %</b>
<b>Moyenne sur les 6 ans</b>	<b>10,5 %</b>

## Programme d'actions

Afin de faciliter les parcours résidentiels et aboutir à un taux de 11 % de mutations internes, Habitats de Haute-Alsace souhaite amplifier son action sur cette thématique en actionnant différents leviers :

- favoriser le maintien dans le parc des personnes handicapées et vieillissantes par l'identification des logements adaptés ou facilement adaptables aux personnes à mobilité réduite et renforcer le développement des résidences Seniors,...
- développer la connaissance des locataires en situation de handicap à travers un partenariat avec les services sociaux du Conseil Général (Pôle Gérontologique, Service d'Accompagnement à la Vie Sociale, ...),
- redéfinir les règles et fixer des priorités dans la procédure d'attribution des logements dans le cadre de mutation,
- informer les locataires sur les critères et les raisons permettant l'octroi de nouveaux logements dans le cadre de mutation,
- mettre en œuvre les dispositions favorisant la mobilité contenue dans la loi de Mobilisation pour le Logement et Lutte contre l'Exclusion vis-à-vis des locataires en sous-occupation et ceux dépassant les plafonds de ressources ou assujettis au Supplément de Loyer de Solidarité,
- développer un partenariat avec d'autres bailleurs locaux (Colmar Habitat et la SEMCLOHR) afin de favoriser les mutations inter-organismes,
- faciliter les mutations de locataires en impayés afin de diminuer leur loyer et charges en accord avec la Charte Départementale de Prévention des Expulsions.

## 3.2 Droit au logement

### Engagement

Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés.

### Etat des lieux

Assurer et maintenir la mixité sociale au sein de son parc immobilier constitue une priorité pour Habitats de Haute-Alsace.

Valeur fondamentale du logement aidé, cette réalité est portée avec conviction par les membres des Commissions d'Attribution de Logements de l'Office et régulièrement confirmée par la Mission Interministérielle d'Inspection du Logement Social qui souligne lors de ses contrôles le bon respect par les Commissions des règles de transparence et d'attribution en vigueur.

Habitats de Haute-Alsace a ainsi introduit dans le règlement intérieur de ses Commissions d'Attribution de Logements des dispositions visant à privilégier les publics défavorisés ou reconnus prioritaires dans le cadre du droit au logement.

En 2009, plus de 70 % de nouveaux entrants de l'Office disposaient de ressources n'excédant pas 60 % des plafonds de ressources permettant l'accès au parc social tout comme 30 % au moins des locataires logés dans des logements PLUS conformément à la réglementation en vigueur.

	Indicateurs	Valeurs de références (Moyenne des trois dernières années)			
		Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue
	<b>F.I - Pourcentage des logements occupés par des ménages dont les ressources n'excèdent pas 60% des plafonds PLUS prévus au premier alinéa de l'article R.331-12, en zone tendue, par catégorie de classement*</b>				
Zone B2 Hors ZUS (3 605 logts)	PLUS	59 %	94 %	61 %	50 %
	PLAI	57 %	-	84 %	-
	PLS	58 %	-	55 %	-
	PLI	-	0 %	28 %	-
	<b>Total</b>	<b>59 %</b>	<b>93 %</b>	<b>60 %</b>	<b>50 %</b>

\* Classement par catégorie de financement CUS

Indicateurs	Valeurs de références (Année 2009)				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Moyenne
<b>F.II - Pourcentage d'attributions de logements aux ménages prioritaires du Code de la Construction et de l'Habitation déclinés par le plan départemental d'actions pour le logement des personnes défavorisées et les accords collectifs</b>					
<b>Total</b>	<b>6 %</b>	<b>9 %</b>	<b>10 %</b>	<b>7 %</b>	<b>8 %</b>

Confronté à une paupérisation croissante des demandeurs, l'effort consenti par Habitats de Haute-Alsace envers les ménages en grande difficulté s'est renforcé au fil des années afin de répondre à l'urgence sociale.

Depuis 2007, cet effort a constamment été supérieur aux objectifs contenus dans l'ex Accord collectif départemental signé entre l'Etat et l'ensemble des bailleurs sociaux du département en 2000 et qui prévoyait pour l'Office 14 relogements annuels.

Malgré le non renouvellement de cet accord, cet objectif est considéré par l'Office comme un minimum devant être atteint annuellement.

Indicateurs	Valeurs de références (Année 2009)				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Moyenne
<b>F.III - Pourcentage d'attributions de logements aux ménages reconnus, par la commission de médiation prévue à l'article L. 441-2-3, comme prioritaires et devant se voir attribuer un logement en urgence</b>					
<b>Total hors ZUS</b>	<b>0,5 %</b>	<b>0,4 %</b>	<b>0,8 %</b>	<b>0,7 %</b>	<b>0,6 %</b>

Les ménages reconnus prioritaires dans le Haut-Rhin dans le cadre du Droit au Logement Opposable recherchent essentiellement des logements sur les communes de Colmar et Mulhouse ou l'Office est très peu implanté (12 logements à Mulhouse, 24 logements à Colmar).

A ce titre, les propositions de logement faites par l'Office aux demandeurs prioritaires sont quasi systématiquement refusées en raison de l'éloignement géographique des centres urbains et des structures d'aide sociale.

En 2009, sur les 33 ménages reconnus prioritaires par la Commission Départementale du Droit au Logement Opposable, le Préfet a saisi une seule fois l'Office pour une attribution prioritaire.

Au-delà de ce cadre institutionnel, Habitats de Haute-Alsace s'est fortement mobilisé en 2009 sur la problématique de l'accès au logement des publics les plus défavorisés avec 24 attributions concernant des dossiers de demandeurs en cours d'instruction par la Commission Départementale ou sortant d'hébergement ou de logement adapté.

Indicateurs	Valeurs de références (Année 2009)				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Total
<b>F.IV – Nombre de logements locatifs attribués aux personnes ou ménages sortant d'hébergement ou de logement adapté</b>					
<b>Total</b>	<b>Non identifié</b>	<b>Non identifié</b>	<b>Non identifié</b>	<b>Non identifié</b>	<b>Non identifié</b>

Aujourd'hui, ces attributions ne sont pas identifiées.

Les personnes ou ménages sortant d'hébergement ou de logement adapté sont essentiellement demandeurs de logement sur les villes de Mulhouse et Colmar.

Indicateurs	Valeurs de références (Année 2009)			
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue
<b>F.V – Pourcentage d'attributions de logements au titre du contingent préfectoral, lorsqu'il est géré en flux en 2009</b>				
<b>Total</b>	<b>Non concerné</b>	<b>Non concerné</b>	<b>Non concerné</b>	<b>Non concerné</b>

Habitats de Haute-Alsace gère le contingent préfectoral en stock et non en flux, et n'est donc pas concerné par cet indicateur.

Indicateurs	Valeurs de références (Au 31 décembre 2009)				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Moyenne
<b>F.VI – Taux de la vacance (hors vacance technique) supérieure à 3 mois (en pourcentage)</b>					
<b>Total</b>	<b>1,3 %</b>	<b>0,9 %</b>	<b>2,1 %</b>	<b>0 %</b>	<b>1 %</b>

Est considéré comme vacance technique tout logement laissé vide volontairement et non proposé à la location car nécessitant des travaux importants de rénovation.

### Orientations stratégiques

La contribution d'Habitats de Haute-Alsace au maintien de la diversité des ménages dans son parc immobilier et à l'accueil des ménages défavorisés sera renforcée sur la période de la présente convention à partir de plusieurs axes :

- une participation pro active aux travaux liés au renouvellement en 2010 du Plan Départemental d'Action au Logement aux Personnes Défavorisées en qualité de membre des groupes de travail concernant le volet logement,
- une contribution moteur à la mise en place d'une Charte départementale de prévention des impayés signée le 8 juillet 2010 entre l'Etat et les bailleurs sociaux haut-rhinois,
- la mise en place du fichier unique départemental de la demande permettant une meilleure gestion collective de la demande « prioritaire »,
- l'augmentation significative de la production de logements PLAI (30 % de la production annuelle),
- la mise à disposition de logement en sous location à des associations d'insertion des publics fragiles,
- le développement de l'accompagnement des demandeurs fragiles par les conseillers logement et la conseillère en économie sociale et familiale de l'Office : aide à la tenue du budget, à l'occupation du logement, etc...

Concernant la vacance de plus de trois mois, l'Office a décidé d'engager en 2010 une action volontariste et pro-active afin de contenir et limiter celle-ci à son niveau actuel malgré le contexte actuel d'augmentation généralisée de cette dernière chez les bailleurs sociaux.

Indicateurs	Objectifs					
	Année	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	
<b>F.I - Pourcentage des logements occupés par des ménages dont les ressources n'excèdent pas 60% des plafonds PLUS prévus au premier alinéa de l'article R.331-12, en zone tendue, par catégorie de classement</b>						
Zone B2 Hors ZUS (3 605 logts)	PLUS	2012	59 %	93 %	62 %	52 %
		2014	60 %	92 %	63 %	54 %
		2016	60 %	90 %	65 %	55 %
	PLAI	2012	60 %	-	85 %	-
		2014	65 %	-	86 %	-
		2016	70 %	-	88 %	-
	PLS	2012	58 %	-	57 %	-
		2014	59 %	-	59 %	-
		2016	60 %	-	60 %	-
	PLI	2012	-	0 %	27 %	-
		2014	-	0 %	26 %	-
		2016	-	0 %	25 %	-

Indicateurs	Objectifs				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Nombre de logements
<b>F.II - Pourcentage d'attributions de logements aux ménages prioritaires du Code de la Construction et de l'Habitation déclinés par le plan départemental d'actions pour le logement des personnes défavorisées et les accords collectifs</b>					
2011	6 %	9 %	10 %	7 %	55
2012	6 %	9 %	10 %	7 %	55
2013	6 %	9 %	10 %	7 %	55
2014	6 %	8 %	9 %	7 %	55
2015	7 %	8 %	9 %	8 %	55
2016	7 %	8 %	9 %	8 %	55

Indicateurs	Objectifs				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Nombre de logements
<b>F.III - Pourcentage d'attributions de logements aux ménages reconnus, par la commission de médiation prévue à l'article L. 441-2-3, comme prioritaires et devant se voir attribuer un logement en urgence *</b>					
2011	0,5 %	0,4 %	0,8 %	0,7 %	4
2012	0,5 %	0,4 %	0,8 %	0,7 %	4
2013	0,5 %	0,4 %	0,8 %	0,7 %	4
2014	0,5 %	0,4 %	0,8 %	0,7 %	4
2015	0,5 %	0,4 %	0,8 %	0,7 %	4
2016	0,5 %	0,4 %	0,8 %	0,7 %	4

\* Hors ZUS. Au delà du maintien des pourcentages de références sur la durée de la convention, l'Office s'engage à satisfaire l'ensemble des demandes DALO qui pourront lui être soumises par la Commission départementale de Médiation.

Indicateurs	Objectifs				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Total
<b>F.IV – Nombre de logements locatifs attribués aux personnes ou ménages sortant d'hébergement ou de logement adapté</b>					
2011	6	2	7	5	20
2012	6	2	7	5	20
2013	6	2	7	5	20
2014	6	2	7	5	20
2015	6	2	7	5	20
2016	6	2	7	5	20
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>42</b>	<b>30</b>	<b>120</b>

\* Attributions prononcées par les Commissions d'Attributions de Logements avant réponse des bénéficiaires (cf CR du 29 avril 2010 réunion CUS AREAL DREAL «Indicateurs de gestion»).

En l'absence de valeurs de référence, l'Office s'engage, dans la mesure du possible et en particulier des zones géographiques sollicitées par les demandeurs, à répondre favorablement à toutes les demandes identifiées par les services de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP).

L'objectif affiché prend en compte les objectifs départementaux du PDAHI (131 attributions annuelles) ramené au prorata du nombre de logements gérés par l'Office et à leur localisation principale en zone rurale peu attractive pour les personnes ou ménages sortant d'hébergement (absence de transport public, bassin d'emploi peu dynamique,...).

Indicateurs	Objectifs			
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue
<b>F.V – Pourcentage d'attributions de logements au titre du contingent préfectoral, lorsqu'il est géré en flux</b>				
2011	<b>Non concerné – contingent géré en stock</b>			
2012				
2013				
2014				
2015				
2016				

Indicateurs	Objectifs				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Moyenne
<b>F.VI – Taux de la vacance (hors vacance technique) supérieure à 3 mois (en pourcentage) au 31/12</b>					
2011	1,3 %	0,9 %	2,1 %	0 %	1,07 %
2012	1,3 %	1 %	2 %	0,3 %	1,15 %
2013	1,2 %	1 %	1,9 %	0,3 %	1,10 %
2014	1,2 %	1 %	1,8 %	0,4 %	1,10 %
2015	1,1 %	1 %	1,6 %	0,4 %	1,02 %
2016	1 %	1 %	1,5 %	0,5 %	1 %

### Programme d'actions

Disposant essentiellement d'un patrimoine localisé en zone rurale et péri-urbaine, Habitats de Haute-Alsace est peu confronté aux demandes issues du dispositif DALO et de sorties d'hébergement et de logements adaptés.

A ce titre, les engagements quantitatifs des indicateurs F3 et F4 sont hypothétiques car indépendants de l'action de l'Office.

Toutefois, Habitats de Haute-Alsace s'engage, au delà des chiffres annoncés et dans la mesure du possible et des disponibilités dans son parc, à satisfaire toute demande de logement formulée à travers les dispositifs précités animés par l'Etat et le Conseil Général et concernant son patrimoine.

Concernant la vacance locative Habitats de Haute-Alsace a décidé de travailler en 2010 sur :

- la réalisation d'une étude avec un cabinet spécialisé afin d'identifier les raisons précises de la vacance chronique existante dans certaines zones géographiques ou ensembles immobiliers de son parc immobilier,
- la définition d'un standard de remise en état des logements vacants selon leur niveau de dégradation afin de remettre le plus vite possible sur « le marché » des logements attractifs esthétiquement et techniquement,
- la formation des conseillers logements aux techniques de commercialisation,
- une communication plus « agressive » et multi-supports (Internet, affichage, presse, ...),
- la mise en commun avec d'autres bailleurs sociaux (Colmar Habitat et la SEMCLOHR) des fichiers de demandeurs sur les territoires concernés par une vacance lourde pour chacun des partenaires.

### 3.3 Prévention des expulsions

#### Engagement

Détecter les situations d'impayés et prévenir les expulsions

#### Etat des lieux

Face aux impayés, l'expérience d'Habitats de Haute-Alsace montre la nécessité d'une prise en charge immédiate et suivie pour éviter l'aggravation d'une situation naissante.

Dans un contexte socio-économique difficile, cette nécessité de prévention est essentielle afin d'enrayer au plus vite les impayés par un accompagnement social efficace en direction des locataires de bonne foi.

Le maintien du taux d'impayés de l'Office à un niveau correct depuis plusieurs années est le signe d'une politique de soutien et d'accompagnement efficace.

Au 31 décembre 2009 l'Office comptait 1 151 locataires présents en impayés (1 101 en 2008) représentant une dette globale de 1 521 000,00 €.

Afin de prévenir les impayés, Habitats de Haute-Alsace a mis en place dès 2006 un ensemble de mesures à travers :

- ▶ La prévention dès l'accès au logement :
  - la politique d'attribution de l'Office permet de prévenir les impayés par la recherche d'une bonne adéquation entre l'offre, le besoin et la capacité des locataires,
  - une coordination active entre les conseillers logement et les services Recouvrement et Action Sociale permet de détecter les situations fragiles et de mettre en oeuvre un accompagnement spécifique,
  - l'obtention d'une garantie locative (Locapass et FSL) est directement assurée par l'Office.
- ▶ Un suivi des situations d'impayés :
  - tous les locataires en situation d'impayés sont contactés (courrier, téléphone, convocation...) lors du premier mois d'impayés pour comprendre la situation et la traiter au plus tôt,
  - des solutions précontentieuses sont systématiquement proposées (plan d'apurement, régularisation APL, mise en oeuvre des garanties, proposition d'échange de logement, ...) par la Conseillère en Economie Sociale et Familiale de l'Office lors de visites au domicile ou de rencontres en agence.

Le nombre de plans d'apurement mis en place en 2008 et 2009 (724) ainsi que le nombre de locataires ayant bénéficié d'une aide FSL (136) illustrent la volonté d'Habitats de Haute-Alsace de privilégier le maintien dans les lieux de ses locataires débiteurs par tous les moyens possibles.

A ce titre, des solutions concertées sont proposées à tout moment de la procédure et aucune procédure d'expulsion n'est engagée sans avoir tenté au préalable une rencontre physique avec le débiteur.

L'action conjuguée de l'ensemble des acteurs internes et externes permet ainsi à Habitats de Haute-Alsace de limiter au minimum les actions contentieuses lourdes aboutissant à une expulsion.

En 2009, 42 demandes de concours de la force publique pour exécuter des jugements d'expulsions locatives ont été sollicitées, 8 accordées et seulement 3 expulsions effectivement réalisées concernant des locataires de mauvaise foi avérée.

Le 1er janvier 2010, Habitats de Haute-Alsace a changé de régime comptable et opté pour la comptabilité commerciale. Cette évolution a mis fin au partenariat avec le Trésor Public en charge du recouvrement des créances de l'Office.

Afin d'assurer la continuité de ses recouvrements, un Pôle Recouvrement de 6 personnes en charge du précontentieux et contentieux locatif a été créé et des procédures spécifiques précontentieuses et contentieuses définies.

Indicateurs	Valeurs de références (31 décembre 2009)
<b>G.I - Nombre de ménages en impayés de plus de 3 mois rapporté au nombre total des ménages en impayés ou retards de paiement, en pourcentage*</b>	
<b>Total</b>	<b>29 %</b>

<b>G.II - Nombre de ménages bénéficiant de mesures d'accompagnement financées par l'organisme rapporté au nombre de ménages en impayés de plus de 3 mois, en pourcentage **</b>	
<b>Total</b>	<b>21 %</b>

<b>G.III - Nombre de plans d'apurement amiable rapporté au nombre de ménages déclarés en impayés de plus de 3 mois, en pourcentage ***</b>	
<b>Total</b>	<b>93 %</b>

\* L'impayé de plus de 3 mois est constitué soit lorsque trois termes nets consécutifs sont totalement impayés, soit lorsque le locataire est débiteur à l'égard de l'Office d'une somme au moins égale à deux fois le montant mensuel brut du loyer et des charges,

\*\* Les mesures d'accompagnement prises en compte concernent celles menées par la Conseillère en Economie Sociale et Familiale de l'Office,

\*\*\* Il s'agit uniquement des plans d'apurement amiable conclu directement par l'Office, hors plan d'apurement judiciaire lié à des situations de surendettement ou protocole après jugement d'expulsion.

## Orientations stratégiques

Habitats de Haute-Alsace s'engage à poursuivre ses efforts pour stabiliser les impayés et contenir les expulsions à des niveaux proches de la situation actuelle dans un contexte socio économique dégradé.

Indicateurs	Objectifs
	Total
<b>G.I - Nombre de ménages en impayés de plus de 3 mois rapporté au nombre total des ménages en impayés ou retards de paiement, en pourcentage</b>	
2011	29 %
2012	29 %
2013	29 %
2014	29 %
2015	29 %
2016	29 %

<b>G.II - Nombre de ménages bénéficiant de mesures d'accompagnement financées par l'organisme rapporté au nombre de ménages en impayés de plus de 3 mois, en pourcentage</b>	
2011	21 %
2012	21 %
2013	21 %
2014	21 %
2015	21 %
2016	21 %

<b>G.III - Nombre de plans d'apurement amiable rapporté au nombre de ménages déclarés en impayés de plus de 3 mois, en pourcentage</b>	
2011	93 %
2012	93 %
2013	93 %
2014	93 %
2015	93 %
2016	93 %

## Programme d'actions

Habitats de Haute-Alsace souhaite amplifier son action sur cette thématique sur la période 2011-2016 par les moyens suivants :

- être un acteur volontaire et force de propositions dans les dispositifs locaux de préventions des expulsions,
- participer activement aux groupes de travail pour l'instruction de la Charte de prévention des expulsions et le renouvellement du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées,

- maintenir et renforcer le partenariat étroit et régulier existant avec l'ensemble des acteurs sociaux intervenants dans le traitement social des impayés (assistantes sociales, CCAS, Sous-préfectures, ...),
- proposer une rencontre physique à tous les débiteurs atteignant 3 mois cumulés d'impayés,
- recentrer l'activité de la Conseillère en Economie Sociale et Familiale de l'Office sur les familles en grande difficulté cumulant à la fois des problématiques financières et sociales,
- favoriser le dialogue personnalisé avec les débiteurs en compléments des écrits nécessaires afin d'éviter le syndrome de l'autruche,
- optimiser le suivi interne des situations d'impayées mises en place suite au passage à la comptabilité commerciale le 1<sup>er</sup> janvier 2010 et la création d'un pôle Recouvrement en substitution des services locaux du Trésor Public,
  
- mettre en place une action précontentieuse efficiente à l'égard des locataires déménagés qui ont laissé des dettes gérées par le Trésor Public jusqu'en 2009. Ces débiteurs feront l'objet de poursuites plus soutenues :
  - o 517 dossiers en 2008 / 32 % des dossiers impayés,
  - o 466 dossiers en 2007 / 27 % des dossiers impayés,
  - o 506 dossiers en 2006 / 35 % des dossiers impayés.

## 4. Qualité de service rendu aux locataires

### Engagement

Assurer la qualité de service rendu aux locataires avec les signataires de la Convention d'Utilité Sociale

### Etat des lieux

La qualité du service rendu est au cœur des relations entre le locataire et son bailleur.

Le locataire juge son bailleur en fonction de sa capacité à lui assurer une vie quotidienne satisfaisante sur 3 aspects essentiels :

- l'état d'entretien du logement et la propreté des parties communes et espaces extérieurs,
- le bon fonctionnement des équipements techniques privatifs et communs,
- la relation avec son propriétaire et le traitement des réclamations.

Conscient de cette réalité, Habitats de Haute-Alsace s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique active d'amélioration de la qualité de ses prestations et de ses process métiers afin d'assurer un « bien habiter » à l'ensemble de ses clients-locataires.

A partir des résultats de la première enquête de satisfaction réalisée par l'Office en 2004, cette politique s'est concrétisée par la création de 4 agences de proximité et la mise en place d'une Charte Qualité de Service.

Composée de 8 engagements de service concrets et opérationnels, la Charte d'Habitats de Haute-Alsace offre aujourd'hui à l'ensemble des locataires une écoute et une disponibilité renforcée des équipes de terrain, une propreté optimisée des parties communes et une priorisation du suivi technique préventif et curatif des logements.

Un contrôle et un suivi régulier du respect des engagements est réalisé à travers des enquêtes de satisfaction (triennales et spécifiques).

L'enquête de satisfaction triennale engagée auprès des locataires fin 2007 a démontré l'efficacité des moyens mis en œuvre avec un taux de satisfaction globale de 86 % contre 81 % en 2004.

### Traitement des réclamations :



Indicateurs	Valeurs de références				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Total
<b>H.I – Processus opérationnel de traitement des réclamations : mode de dépôt, lieu de dépôt, accusé de réception, traçabilité, suivi du chaînage des interventions (OUI / NON)</b>					
<b>Total</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>

Indicateurs	Valeurs de références				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Moyenne
<b>H.II - Pourcentage des réclamations prises en compte (enregistrement, accusé de réception et réponse au locataire, envoi de l'ordre de service d'intervention) dans un délai de 30 jours</b>					
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Dans le cadre de la mise en place de sa Charte Qualité de Service en 2007, Habitats de Haute-Alsace a défini un process de traitement des réclamations locatives. Toutes les réclamations ou demandes exprimées par les locataires, techniques ou autres, sont systématiquement prise en compte et enregistrées informatiquement afin d'en assurer le suivi et le traitement dans les délais imposés (accusé de réception dans les 48 heures pour toutes demandes orales et réponse écrite dans les 15 jours à tout courrier).

Le progiciel métier d'Habitats de Haute-Alsace offre une traçabilité complète de toutes les demandes saisies, de leur enregistrement à la liquidation financière des travaux ou interventions réalisées.

A ce jour, ce suivi permet d'assurer l'émission des ordres de service, nécessaires dans un délai de 30 jours pour 100% des demandes concernées.

Le détail du processus de traitement interne des réclamations techniques est joint en annexe 12.

#### Nombre de réclamations techniques entre 2007 et 2009

Nombre de réclamations saisies	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Total
2007	567	624	1020	1244	<b>3455</b>
2008	411	502	1273	1077	<b>3263</b>
2009	419	303	911	1028	<b>2661</b>

Le nombre de réclamations techniques a baissé entre 2007 et 2009 de 39,5 %.

Fonctionnement des ascenseurs :

Indicateurs	Valeur de référence (2009)			
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue
<b>H.III - Bon fonctionnement des ascenseurs : nombre d'arrêts de plus de 3 heures par appareil et par an et typologie des causes d'arrêt (défaillances techniques, usage anormal, malveillance)*</b>				
Nombre d'arrêts de plus de trois heures dus à des défaillances techniques **	1	6	11	9
Nombre d'arrêts de plus de trois heures dus à un usage anormal ***	0	1	4	1
Nombre d'arrêts de plus de trois heures dus à de la malveillance ***	0	1	1	1
Nombre total d'arrêts de plus de 3 heures	1	8	16	11
Nombre d'ascenseurs	1	13	15	10
Nombre total d'arrêts de plus de 3 heures par ascenseur	1	0,62	1,07	1,10

\* En l'absence de données précises sur les durées d'intervention du prestataire, la règle de gestion suivante a été décidée par l'Office : n = 3 heures, délai d'intervention contractuel maximum pour toute interventions ne nécessitant pas de remplacement de pièces,

\*\* En l'absence de données précises sur les durées d'intervention du prestataire, la règle de gestion suivante a été décidée par l'Office : seuls 20 % des arrêts pour défaillances techniques nécessitent le remplacement de pièce et un arrêt de l'appareil de plus de 3 heures,

\*\*\* En l'absence de données précises sur les durées d'intervention du prestataire, la règle de gestion suivante a été décidée par l'Office : tous les arrêts pour usage anormal et malveillance sont considérés comme supérieurs à 3 heures.

Habitats de Haute-Alsace gère un parc de 39 ascenseurs au 31 décembre 2009.

L'entretien et de maintenance de ce parc est assuré par un prestataire agréé à travers un contrat conforme aux dispositions de l'article R.125-2 et suivants du Code de la Construction et de l'Habitation et à l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs (dépannage 7 jours/7 et 24 h/24, visite tous les mois de chaque appareil et entretien et maintenance des défauts constatés lors de ces visites, ...).

Ce contrat prévoit un nombre de pannes inférieur à 3,7 pannes par an et par appareil toutes pannes confondues et des délais d'intervention strictement encadrés : 1 heure en cas de dysfonctionnement pouvant affecter la sécurité et/ou blocage d'un usager en cabine et 2 heures pour tous les autres dysfonctionnements.

Un système de pénalités est prévu en cas de retard d'intervention au-delà de 3 heures et du dépassement du nombre maximum annuel de panne contractuel.

Un suivi semestriel du bon respect de ces clauses est organisé entre Habitats de Haute-Alsace et le prestataire afin d'engager si besoin les mesures correctives qui s'imposent.

Peu confronté à des actes de vandalisme ou d'usage anormal de son parc d'ascenseurs, Habitats de Haute-Alsace connaît en moyenne une panne supérieure trois heures par an et par appareil (moyenne 2009).

Ce taux exceptionnel s'explique également en partie par la réalisation complète fin 2009 des travaux de modernisation et de sécurité des ascenseurs existants à atteindre avant 2010 et 2013 conformément à l'article 79 de la loi 2003-590.

Indicateurs	Valeur de référence (2009)			
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue Total
<b>H.IV - Bon fonctionnement des ascenseurs : généralisation de l'engagement contractuel avec chaque prestataire d'un nombre de pannes annuel inférieur à 8 par appareil (hors cas d'usage anormal ou de malveillance)</b>				
Total	Engagement existant	Engagement existant	Engagement existant	Engagement existant

Le contrat actuel d'entretien et de maintenance des 39 ascenseurs d'Habitats de Haute-Alsace prévoit un engagement contractuel de pannes inférieur à 3,7 par appareil et par an.

#### Fonctionnement des chaufferies collectives :

Indicateurs	Valeur de référence (2009)			
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue
<b>H.III - Bon fonctionnement des chaufferies collectives : nombre d'arrêts de plus de 4 heures par appareil et par an*</b>				
Nombre d'arrêts de plus de quatre heures dus à des défaillances techniques	0	9	0	1

\* Disposant de données précises sur les durées d'intervention du prestataire, la règle de gestion suivante a été décidée par l'Office : n = 4 heures.

Habitats de Haute-Alsace dispose d'un parc de 78 chaufferies collectives au 31 décembre 2009.

L'entretien et de maintenance de ce parc est assuré par un prestataire agréé à travers un contrat d'exploitation prévoyant une intervention en cas de défaillance dans un délai maximum de 3 heures (réparation définitive ou provisoire).

Le faible nombre d'arrêt s'explique par le bon état général des chaufferies collectives de l'Office qui font l'objet d'un suivi technique et de rendement régulier afin de maintenir leur performance au meilleur niveau possible.

Pour ce faire, un système de télésurveillance des principaux sites a été mis en place afin d'assurer une réactivité immédiate du prestataire.

Cette prise en compte immédiate des pannes a permis en 2009 de solutionner toutes les pannes de l'année (chaudière, bruleur ou vandalisme) en moins de 12h00.

Indicateurs	Valeur de référence (2009)			
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue Total
<b>H.IV - Bon fonctionnement des chaudières collectives : généralisation de l'engagement contractuel avec chaque prestataire d'un nombre de pannes annuel inférieur à 8 par appareil (hors cas d'usage anormal ou de malveillance)</b>				
<b>Total</b>	<b>Engagement inexistant</b>	<b>Engagement inexistant</b>	<b>Engagement inexistant</b>	<b>Engagement inexistant</b>

Le contrat actuel d'exploitation des 78 chaudières collectives d'Habitats de Haute-Alsace contenues dans le périmètre de la convention ne prévoit pas de clause contractuelle de panne inférieure à 8 par appareil et par an.

Personnel de gardiennage :

Indicateurs	Valeurs de références				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Moyenne parc
<b>H.V – Nombre total de logements de l'organisme rapporté à l'effectif de personnel de gardiennage ou de surveillance, selon la définition de l'article R. 127-2</b>					
<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>255</b>	<b>358</b>	<b>323</b>	<b>296</b>

Au 31 décembre 2009, l'Office emploie 24 gardiens itinérants assurant des missions de gardiennage et de surveillance du patrimoine, comme suit :

- 6 gardiens à l'agence de Colmar pour 1 720 logements,
- 9 gardiens à l'agence du Florival pour 2 295 logements,
- 5 gardiens à l'agence de Lutterbach pour 1 791 logements,
- 4 gardiens à l'agence de Huningue pour 1 294 logements.

Propreté des parties communes :

Indicateurs	Valeurs de référence (Enquête triennale 2007)				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Moyenne
<b>H.VI - Propreté des parties communes : valeur de l'indice de satisfaction des locataires*</b>					
<b>Total hors ZUS</b>	<b>66%</b>	<b>66%</b>	<b>66%</b>	<b>66%</b>	<b>66 %</b>

\* Enquête 2007 réalisée sans distinction de segment pour cet indicateur

Le contrôle de la propreté des parties communes de l'Office constitue l'engagement n°8 de sa Charte Qualité de Service qui prévoit :

- un nettoyage de l'entrée des immeubles une fois par semaine par un prestataire spécialisé,
- l'affichage dans le hall d'entrée du passage (date et heure) du prestataire pour contrôle visuel sur place de la part des locataires et des agents de l'Office.

**Orientations stratégiques**Traitement des réclamations :

Indicateurs	Objectifs				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Total
<b>H.I – Processus opérationnel de traitement des réclamations : mode de dépôt, lieu de dépôt, accusé de réception, traçabilité, suivi du chaînage des interventions (OUI / NON)</b>					
<b>2012</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>
<b>2014</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>
<b>2016</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>

Habitats de Haute-Alsace dispose d'un processus opérationnel et formalisé de traitement des réclamations techniques.

Indicateurs	Objectifs				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Moyenne
<b>H.II - Pourcentage des réclamations prises en compte (enregistrement, accusé de réception et réponse au locataire, envoi de l'ordre de service d'intervention) dans un délai de 30 jours</b>					
<b>2011</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
<b>2012</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
<b>2013</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
<b>2014</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
<b>2015</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>
<b>2016</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100,00 %</b>

Le processus opérationnel de traitement des réclamations mis en place par Habitats de Haute-Alsace est aujourd'hui efficient en termes de réactivité avec un traitement moyen des réclamations techniques de 1,1 jour en agences.

Fonctionnement des ascenseurs :

Indicateurs	Objectifs				
	Années	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue
<b>H.III – Bon fonctionnement des ascenseurs : nombre d'arrêts de plus de 3 heures par appareil et par an et typologie des causes d'arrêt (défaillances techniques, usage anormal, malveillance)</b>					
Nombre d'arrêts de plus de trois heures dus à des défaillances techniques	2011	1	6	11	9
	2012	1	6	11	9
	2013	1	6	11	9
	2014	1	6	11	9
	2015	1	6	11	9
	2016	1	6	11	9
Nombre d'arrêts de plus de trois heures dus à un usage anormal	2011	0	1	4	1
	2012	1	1	4	1
	2013	1	1	4	1
	2014	1	2	4	2
	2015	1	2	5	2
	2016	1	2	5	2
Nombre d'arrêts de plus de trois heures dus à de la malveillance	2011	0	1	1	1
	2012	0	1	1	1
	2013	0	1	1	2
	2014	0	2	2	2
	2015	0	2	2	2
	2016	0	2	2	2
Nombre d'arrêts de plus de 3 heures	2011	1	8	16	11
	2012	1	8	16	11
	2013	1	9	16	12
	2014	2	9	17	12
	2015	2	10	17	13
	2016	2	10	18	13
Nombre d'ascenseurs	2011	1	13	15	11
	2012	1	13	15	11
	2013	1	13	15	11
	2014	1	13	15	11
	2015	1	13	15	11
	2016	1	13	15	11
Nombre total d'arrêts de plus de 3 heures par ascenseur	2011	1	0,62	1,07	1
	2012	1	0,62	1,07	1
	2013	1	0,69,	1,07	1,09
	2014	2	0,69	1,13	1,09
	2015	2	0,77	1,13	1,18
	2016	2	0,77	1,20	1,18

Tributaire du comportement des usagers concernant les arrêts pour usage anormal ou malveillant, l'Office ne peut s'engager avec certitude sur les objectifs quantitatifs concernant ce type d'arrêts, objectifs déterminés à partir d'une situation 2009 très satisfaisante.

Indicateurs	Objectifs			
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue
<b>H.IV - Bon fonctionnement des ascenseurs : généralisation de l'engagement contractuel avec chaque prestataire d'un nombre de pannes annuel inférieur à 8 par appareil (hors cas d'usage anormal ou de malveillance)</b>				
2012	1	1	1	1
2014	1	1	1	1
2016	1	1	1	1

La clause d'un nombre de pannes inférieur à 8 par appareil et par an **existe déjà** dans le contrat actuel d'entretien et de maintenance des ascenseurs de l'Office.

Fonctionnement des chaufferies collectives :

Indicateurs	Objectifs 2009			
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue
<b>H.III - Bon fonctionnement des chaudières collectives : nombre d'arrêts de plus de 4 heures par appareil et par an</b>				
2011	2	8	2	2
2012	2	8	2	2
2013	2	7	2	2
2014	2	7	2	2
2015	2	6	2	2
2016	2	6	2	2

Indicateurs	Objectifs			
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue
<b>H.IV - Bon fonctionnement des chaudières collectives : généralisation de l'engagement contractuel avec chaque prestataire d'un nombre de pannes annuel inférieur à 8 par appareil (hors cas d'usage anormal ou de malveillance)</b>				
2012	0	0	0	0
2014	1	1	1	1
2016	1	1	1	1

Personnel de gardiennage :

Indicateurs	Objectifs				
	Agence de Colmar	Agence Du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Moyenne parc
<b>H.V – Nombre total de logements de l'organisme rapporté à l'effectif de personnel de gardiennage ou de surveillance, selon la définition de l'article R. 127-1</b>					
2011	344	287	358	323	328
2012	344	287	358	323	328
2013	344	287	358	323	328
2014	344	287	358	323	328
2015	344	287	358	323	328
2016	344	287	358	323	328

Une adaptation quantitative du nombre de logements suivi par chaque gardien itinérant est recherchée par l'Office afin d'offrir un service rendu de qualité à l'ensemble de ses clients-locataires.

Propreté des parties communes :

Indicateurs	Objectifs				
	Agence de Colmar	Agence du Florival	Agence de Lutterbach	Agence de Huningue	Moyenne
<b>H.VI - Propreté des parties communes : valeur de l'indice de satisfaction des locataires *</b>					
2012	66 %	66 %	66 %	66 %	66 %
2014	67 %	67 %	67 %	67 %	67 %
2016	68 %	68 %	68 %	68 %	68 %

\* Hors ZUS

**Programme d'actions**

Processus opérationnel de traitement des réclamations techniques : Habitats de Haute-Alsace s'engage à maintenir son dispositif actuel et à contrôler régulièrement son efficacité en termes de délai de prise en charge et de réponse opérationnelle aux réclamations.

Le maintien d'un taux moyen global de traitement des réclamations techniques inférieur à 2 jours devra être respecté.

Bon fonctionnement des ascenseurs : l'Office s'engage à maintenir son faible taux de panne pour défaillance technique à travers le renforcement du suivi des prestations assurées par son prestataire et en particulier le respect intégral des clauses contractuelles de suivi d'exécution.

Bon fonctionnement des chaufferies collectives : Habitats de Haute-Alsace s'engage à inclure lors du prochain renouvellement de son contrat d'exploitation de ses chaufferies collectives fin 2013 une disposition contractuelle limitant le nombre de pannes à 8 par an et par appareil pour l'ensemble de son parc sous contrat.

Propreté des parties communes : l'Office s'engage à améliorer sensiblement le taux de satisfaction de ses locataires concernant la propreté des parties communes par :

- un contrôle renforcé des prestataires sur les sites les moins « satisfaits »,
- une présence globale plus forte de ses équipes de proximité (gardiens itinérants et correspondants de site) sur le terrain pour constater et remédier immédiatement à tout acte d'incivilité entraînant un sentiment de non propreté (tags, dépôts sauvages, ...),
- une recherche de mutualisation des moyens de proximité entre Habitats de Haute-Alsace, Colmar Habitat et la SEMCLOHR pour les territoires où ils disposent en commun de patrimoine,
- une communication locataire thématique plus forte et régulière (journal locataires, ...).

## 5. Performances de gestion

### Engagement

Améliorer la performance de la gestion des logements

### Etat des lieux

L'évolution des principaux ratios de gestion d'Habitats de Haute-Alsace traduit une situation financière saine, tant sur le plan de l'exploitation courante que de la structure financière.

Les principales caractéristiques à fin 2008 sont les suivantes :

- l'autofinancement présente un ratio de 543,00 € par logement géré,
- les coûts de gestion locatifs sont maîtrisés avec un ratio de 972,00 € proche de la moyenne de la strate des OPH de même catégorie (Méthode Boléro DGUHC),
- un endettement élevé,
- les dépenses de maintenance du patrimoine sont supérieures de 12% à la moyenne de la strate,
- les risques locatifs impayés et vacance sont globalement maîtrisés avec un coût annuel de 3,1% par rapport aux loyers avec une dégradation notoire en 2009,
- un potentiel financier en rapport avec les besoins de financement des opérations en fonds propres.

Indicateurs	Valeurs de références (Méthode Boléro DGUHC)
<b>I.I - Coût de fonctionnement, à savoir dépenses d'exploitation et de personnel par logement géré</b>	
2006	968,00
2007	919,00
2008	972,00
<b>Moyenne</b>	<b>953,00</b>

### Orientations stratégiques

La solidité de la structure financière des bailleurs sociaux s'analyse à partir des résultats économiques de leur exploitation courante, de leur niveau d'autofinancement net et de leur potentiel financier.

Sur la base des hypothèses retenues par Habitats de Haute-Alsace dans les simulations financières à moyen terme, les résultats prévisionnels permettent de maintenir ses performances de gestion à un niveau satisfaisant ainsi que de préserver les fondamentaux des équilibres de gestion.

L'autofinancement net moyen se situe à 4,3 M€ par an sur la période, soit un taux d'autofinancement de 12,6 %.

Ce niveau d'autofinancement, conjugué avec le résultat attendu de l'activité de vente HLM, est directement en rapport avec les besoins de fonds propres à investir dans le plan pluriannuel des investissements, estimés à ce jour en moyenne à 19 % du coût des opérations, soit 30 M€ (5 M€ en moyenne annuelle) pour des investissements globaux de près de 130 M€ sur la période 2011-2016.

Il résulte également de la volonté de l'Office de stabiliser l'endettement aux alentours de 1 700,00 € par logement géré et de maintenir le potentiel financier à un niveau moyen de l'ordre 14,5 M€ en rapport avec les ratios de la strate des Offices de même catégorie.

Ces objectifs prennent également en compte la nécessité de maîtriser les coûts de fonctionnement après les impacts du décret charges de 2009, du passage à la comptabilité commerciale au 1<sup>er</sup> janvier 2010 et du prélèvement HLM à partir de 2011 qui conduisent à un alourdissement de la charge globale de l'Office.

Indicateurs	Objectifs
<b>I.I - Coût de fonctionnement, à savoir dépenses d'exploitation et de personnel par logement géré</b>	
<b>2011</b>	<b>1 210,00</b>
<b>2012</b>	<b>1 237,00</b>
<b>2013</b>	<b>1 271,00</b>
<b>2014</b>	<b>1 306,00</b>
<b>2015</b>	<b>1 343,00</b>
<b>2016</b>	<b>1 380,00</b>
<b>Moyenne</b>	<b>1 291,00</b>

### Programme d'actions

Le coût de fonctionnement prévisionnel par logement sera de 1 380,00 € en 2016 à partir d'une hypothèse d'augmentation moyenne annuelle de 3,70 % et une inflation à 2,2 % (Annexe 13 : évolution du coût de fonctionnement 2011–2016 par logement géré).

## 6. Logements-foyers

### 6.1 Développement de l'offre

#### Engagement

Adapter l'offre de logements-foyers aux besoins des populations et des territoires en développant le volume de production nouvelle.

#### Etat des lieux

L'hébergement des personnes âgées et handicapées constitue depuis les années 70 une priorité pour Habitats de Haute-Alsace.

Initialement promu à travers la réalisation de logements foyers, l'hébergement des seniors évolue aujourd'hui vers des structures plus légères afin de mieux répondre à leurs besoins et attentes en termes d'autonomie et d'insertion dans la société.

Construits au courant des années 70-80, les logements-foyers sont aujourd'hui en grande partie inadaptés aux profondes mutations des comportements et des besoins des personnes âgées en termes d'offres de services et de handicaps.

Leur positionnement se voit remis en cause et certains gestionnaires sont confrontés à une demande de moins en moins forte, ce qui entraîne des vacances de logements.

Les exigences croissantes de la réglementation concernant ces structures et en particulier les règles de sécurité posent également la question du devenir de ces établissements.

Face à ces réalités, le CCAS de Lutterbach, gestionnaire d'un foyer de 50 chambres a mené courant 2008, en concertation avec l'Office, des discussions avec plusieurs prestataires de services spécialisés afin de transférer début 2009 cette gestion lourde administrativement et structurellement déficitaire à un tiers spécialisé dans ce type de gestion.

Conscient de ces difficultés, susceptibles d'être rencontrées par d'autres organismes gestionnaires, Habitats de Haute Alsace a réalisé en 2007 un audit sur l'ensemble de ses foyers pour mieux appréhender les enjeux sociaux, techniques, financiers et réglementaires liés à ce patrimoine spécifique.

Les résultats de cet audit ont donné lieu à l'établissement d'un plan d'actions pour chaque foyer.

La Ville d'Illzach, soucieuse d'assurer la pérennité d'un foyer de 69 studios pour personnes âgées a également cédé le bâtiment à l'Office en 2008 et sa gestion à un tiers spécialisé.

Fin 2009, les logements-foyers propriétés de l'Office sont :

Commune	Nombre de chambres	Gestionnaire
Hirsingue	77	Association « Bel Automne »
Lutterbach	50	A.D.M.R.
Illzach	69	Habitat et Loisirs du 3 <sup>ème</sup> Age
Riespach	40	Association Marie Pire
Dannemarie	21	A.P.A.E.I. du Sundgau
Total	257 soit 234 équivalents logements	

Face à l'ensemble des enjeux liés au devenir de ce type de structure, Habitats de Haute-Alsace n'envisage pas de développer son offre en la matière sur la période 2011-2016 en-dehors de la demande spécifique portée par les collectivités locales en cohérence avec les besoins du Plan Gérontologique Départemental pour l'hébergement des personnes âgées.

A ce titre, en complément de l'offre locative destinée aux personnes âgées valides et autonomes, l'OPH en collaboration avec le Conseil Général du Haut-Rhin, s'est engagé en 2008 dans les phases d'études techniques de deux Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) regroupant 140 lits à Waldighoffen et Seppois le Bas.

Ces projets tendent à répondre à une carence territoriale d'hébergement spécifique pour ce type de population constatée dans le Sundgau dans le cadre de l'élaboration du Plan Gérontologique Départemental 2006-2011.

La gestion de ces structures médicalisées sera assurée par l'Armée du Salut, spécialisée dans la gestion de ce type d'établissement.

Concernant l'hébergement des personnes handicapées, l'Office a également réalisé en partenariat avec des associations spécialisées, plusieurs structures d'habitat spécifiques représentant 61 unités de vie.

Aujourd'hui, de manière similaire à l'accueil et l'hébergement des personnes âgées, Habitats de Haute-Alsace n'envisage pas de développer cette activité en-dehors de demandes spécifiques initiées par les collectivités locales.

Toutefois, au delà de la réalisation ponctuelle de structures de ce type, Habitats de Haute-Alsace prévoit aujourd'hui dans tous ses programmes neufs, soit un logement de plain-pied, soit un accès aménagé aux logements en rez-de-chaussée susceptibles d'être occupés par des personnes à mobilité réduite.

Cette action volontariste de l'Office envers les personnes handicapées est confortée par la loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances », qui redéfinit la conception et le fonctionnement du cadre bâti face au handicap.



Indicateurs	Valeurs de références (Moyenne des six dernières années)
<b>ALF.I- Nombre d'équivalents logements donnant lieu à des dossiers de financement déposés complets dans les services de l'Etat ou auprès des délégataires,</b>	
<b>Total</b>	<b>0</b>

Indicateurs	Valeurs de références (Moyenne des six dernières années)
<b>ALF.I- Nombre d'équivalents logements donnant mis en service</b>	
<b>Total</b>	<b>0</b>

### Orientations stratégiques et programme d'actions

Entre la maison ou l'appartement familial, coûteux à entretenir et la résidence collective de type logement foyer ou maison de retraite, peu adaptée aux personnes âgées autonomes, Habitats de Haute-Alsace compte poursuivre sur la période de la présente convention le développement de son nouveau type d'habitat collectif adapté au mode de vie des personnes retraitées baptisées « Résidences Seniors ».

Basé sur l'idée que c'est à l'habitat de s'adapter aux résidents et non l'inverse, le concept des Résidences Seniors propose une forme d'habitat individuel ou collectif à taille humaine (8 à 10 unités de type F2, F3), adapté techniquement aux personnes à mobilité réduite et qui conjuguent les avantages de l'habitat individuel et d'un habitat collectif.

Les résidences sont implantées à côté des centres de vie et proches de tous les services de la collectivité. Des assistances diverses (repas, ménages...) sont également possibles à proximité.

Répondant aux attentes des élus locaux souhaitant favoriser le maintien des personnes âgées dans leur environnement quotidien, ce concept d'habitat connaît depuis plusieurs années un fort développement avec la réalisation de 8 opérations de ce type représentant 75 logements.

Indicateurs	Objectifs
<b>ALF.I- Nombre d'équivalents logements donnant lieu à des dossiers de financement déposés complets dans les services de l'Etat ou auprès des délégataires, par an et en cumulé sur les 6 ans</b>	
2011	0
2012	0
2013	0
2014	0
2015	0
2016	0
<b>Cumul sur 6 ans</b>	<b>0</b>

Indicateurs	Objectifs
<b>ALF.II- Nombre d'équivalents logements donnant mis en service par an et en cumulé sur les 6 ans</b>	
2011	140*
2012	0
2013	0
2014	0
2015	0
2016	0
<b>Cumul sur 6 ans</b>	<b>140</b>

\* Mise en service des EHPAD de Seppois-le-Bas et Waldighoffen

## 6.2 Dynamique patrimoniale et développement durable

### Engagement

Entretenir et améliorer le patrimoine existant.

### Etat des lieux

Habitats de Haute-Alsace s'est inscrit de longue date dans une politique de maintenance et de réhabilitation en continu de son parc de logements foyers en particulier en matière de sécurité.

Basé sur un plan pluriannuel d'entretien garantissant la pérennité et l'attractivité du bâti, l'entretien des logements foyers propriété d'Habitats de Haute-Alsace est calé sur le montant des provisions pour gros entretien réglementaires et/ou contractuelles disponibles.

Ces provisions pour grosses réparations sont abondées annuellement pour chaque logement-foyer sur la base de 1% du prix de revient revalorisé.

Au cours des cinq dernières années de gros efforts de maintenance et d'entretien ont été entrepris afin de maintenir l'attractivité globale de ces ensembles immobiliers construits dans les années 80.

Les menuiseries extérieures, les chaufferies collectives, les réseaux de distribution d'eau chaude sanitaire et eau froide, les ravalements, l'étanchéité des toitures et les ascenseurs ont été remplacés ou modernisés suivant les durées de vie théoriques et/ou les besoins du terrain.

Le Plan Pluriannuel d'Entretien est actualisé chaque année en fonction des besoins exprimés par les gestionnaires et validés par l'Office.

Les conséquences de cette politique sont un patrimoine de logements foyers bien entretenu et en phase avec les attentes des gestionnaires et résidents.



Indicateurs	Valeurs de références (Moyenne des trois dernières années)
<b>C.L.F.I – Montant en Euros (Hors Taxe) par équivalent logement et par an en investissement (travaux de réhabilitation du parc et remplacement des composants)*</b>	
<b>Total</b>	<b>766,00</b>

\* TVA 5,5 % et hors honoraires



Indicateurs	Valeurs de références (Moyenne des trois dernières années)
<b>C.L.F.II – Montant en Euros (Hors Taxe) par équivalent logement et par an en exploitation (dépenses de maintenance qui couvrent le gros entretien)*</b>	
<b>Total</b>	<b>128,00</b>

\* TVA 5,5 % et hors honoraires



Indicateurs	Valeur de référence (Moyenne des trois dernières années)
<b>C.L.F.III – Pourcentage du montant indiqué à l'indicateur CLF.I consacré à la rénovation thermique du patrimoine</b>	
<b>Total</b>	<b>13%</b>

Les travaux conséquents explicités ci-dessus expliquent les montants élevés moyens dépensés en valeurs de références.

### Orientations stratégiques

Pour les six années de la présente Convention d'Utilité Sociale, Habitats de Haute-Alsace entend maintenir un entretien et une maintenance de base concernant les logements-foyers dont il est propriétaire.

En effet, au vu des investissements lourds réalisés ces dernières années sur les composants techniques majeurs de ces ensembles immobiliers et de leur durée de vie théorique, seule une maintenance courante s'avère nécessaire à ce jour.



Indicateurs	Objectifs
<b>C.L.F.I – Montant en Euros (Hors Taxe) par équivalent logement et par an en investissement (travaux de réhabilitation du parc et remplacement des composants)*</b>	
2011	410,00
2012	0,00
2013	136,00
2014	0,00
2015	0,00
2016	0,00

\* TVA 5,5 % et hors honoraires

Indicateurs	Objectifs
<b>C.L.F.II – Montant en Euros (Hors Taxe) par équivalent logement et par an en exploitation (dépenses de maintenance qui couvrent le gros entretien)*</b>	
2011	39,00
2012	0,00
2013	0,00
2014	0,00
2015	0,00
2016	0,00

\* TVA 5,5 % et hors honoraires



Indicateurs	Objectifs
<b>C.L.F.III – Pourcentage du montant indiqué à l'indicateur CLF.I consacré à la rénovation thermique du patrimoine*</b>	
2011	31,00 %
2012	0,00 %
2013	0,00 %
2014	0,00 %
2015	0,00 %
2016	0,00 %

\* Sur la durée de la convention

### **Programmes d'actions**

Au delà de la maintenance de base prévisionnelle relevant du propriétaire et identifiée dans son Plan Pluriannuel d'Entretien pour les six années de la convention, Habitats de Haute-Alsace prévoit de réaliser sur son parc de logements-foyers trois investissements importants, à savoir :

- en 2011 sur le Foyer pour Personnes Handicapées de Riespach : réfection des douches pour 50 000,00 € HT,
- en 2011 sur le Foyer de Personnes Agées d'Hirsingue : remplacement des menuiseries pour 30 000,00 € HT,
- en 2013 sur le Foyer de Personnes Agées d'Illzach : réfection de la machinerie ascenseur pour 30 500,00 € HT.

### 6.3 Prévention des impayés de redevance

#### Engagement

Prévenir, détecter et, le cas échéant, traiter les impayés de redevance du gestionnaire

#### Etat des lieux



Indicateurs	Valeur de référence
<b>G.L.F.I – Existence d'un processus formel de vérification, dès le montage de l'opération, de la capacité du gestionnaire à faire face au montant de la redevance versée au propriétaire (OUI/NON)</b>	
Oui	

Sur la seule opération engagée de construction de structure s'apparentant un logements-foyers (EPAHD) sur les 10 dernières années une étude exhaustive des capacités financières du gestionnaire identifié (l'Armée du Salut) a été réalisée à travers une analyse du bilan et du compte de résultat afin de s'assurer de leur solvabilité.

Cette analyse a eu lieu en amont des discussions sur les termes du contrat de gestion à mettre en place.



Indicateurs	Valeur de référence
<b>G.L.F.II – Existence d'un processus formel de suivi des retards de paiement de redevance en fonction de l'échéance (OUI/NON)</b>	
Oui	

Les éventuels retards de paiement de redevance sont suivis de manière similaire à ceux des locataires « classiques » de l'Office à travers des procédures formalisées. Les redevances sont gérées, traitées, quittancées par le service Quittancement de l'Office et suivies pour le paiement par le service Recouvrement et Action Sociale.



Indicateurs	Valeur de référence
<b>G.L.F.III – Existence d'un processus opérationnel de traitement des impayés de redevance à partir d'une échéance impayée : point téléphonique, courrier de relance simple, relance A/R, engagement de reprise de paiement, plan d'apurement (OUI/NON)</b>	
Oui	

Tout retard de paiement de redevance de plus d'un mois fait l'objet d'une lettre de rappel simple et/ou d'un appel téléphonique auprès du référent administratif et financier du gestionnaire.

Le traitement des retards de paiement de redevances est également traité et suivis de manière similaire à ceux des locataires « classiques ».

Indicateurs	Valeur de référence
<b>G.L.F.IV – Taux de recouvrement des redevances sur 12 mois glissants</b>	
Taux	100 %

### Orientations stratégiques

Le mode de gestion actuel d'Habitats de Haute-Alsace des impayés de redevances des gestionnaires de logements foyer est formalisé, opérationnel et a donné des résultats probants jusqu'à ce jour.

Aucune amélioration particulière ne semble nécessaire ou opportune.

Indicateurs	Objectifs
<b>G.L.F.I – Existence d'un processus formel de vérification, dès le montage de l'opération, de la capacité du gestionnaire à faire face au montant de la redevance versée au propriétaire (OUI/NON)</b>	
Oui	

Indicateurs	Objectifs
<b>G.L.F.II – Existence d'un processus formel de suivi des retards de paiement de redevance en fonction de l'échéance (OUI/NON)</b>	
Oui	

Indicateurs	Objectifs
<b>G.L.F.III – Existence d'un processus opérationnel de traitement des impayés de redevance à partir d'une échéance impayée : point téléphonique, courrier de relance simple, relance A/R, engagement de reprise de paiement, plan d'apurement (OUI/NON)</b>	
Oui	

Indicateurs	Objectif
<b>G.L.F.IV – Taux de recouvrement des redevances sur 12 mois glissants</b>	
Taux	100,00 %

**Programme d'actions**

Néant

## 7. Logements de service de Gendarmerie Nationale

### 7.1 Politique patrimoniale

L'Office est propriétaire au 31 décembre 2009 de 22 casernes de Gendarmerie Nationale dont 21 dans le cadre d'un bail emphytéotique administratif signé fin 2007 avec le Conseil Général du Haut-Rhin (Annexe 7 : liste des logements de service de Gendarmerie Nationale).

Le développement de cette activité de gestion de patrimoine spécifique permet à l'Office de compléter, au delà son activité locative traditionnelle, son offre de service envers les collectivités locales en recherche de solution concernant la gestion de leur patrimoine immobilier.

Plusieurs communes et intercommunalités, peu outillées face aux enjeux et aux problématiques de gestion immobilière, envisagent ainsi aujourd'hui de céder à l'Office leur caserne de Gendarmerie Nationale au vu de la satisfaction exprimées par le Groupement Départemental de Gendarmerie Nationale vis à vis du service rendu par l'Office.

Cette satisfaction est basée sur une maintenance et un entretien soutenu et une gestion spécialisée et personnalisée de ce secteur d'activité au sein de l'Office.

L'enveloppe consacrée annuellement aux travaux de gros entretien et grosses réparations des casernes de Gendarmeries est établie sur la base de ratios financiers dégagés sur le patrimoine immobilier de Habitats de Haute-Alsace.

Ces ratios sont issus de l'expérience d'Habitats de Haute-Alsace en matière de gestion de patrimoine immobilier et de leur croisement avec ceux plus spécifiques de la gestion immobilière de casernement connus à travers l'exploitation de la gendarmerie de Munster depuis 1979.

Ils prennent en compte l'ensemble des travaux lié à la maintenance et au renouvellement des différents composants du bâtiment (couvertures, façades, menuiseries extérieures, abords, etc....) ainsi que des équipements liés au bâtiment (chauffage, électricité, sanitaire, etc....)

La somme globale allouée par l'Office à la maintenance de ce patrimoine sur les six années de la convention s'élève à 2 000 K€ HT soit 330 K€ HT/an.

Cette dernière somme constitue une moyenne sur la période et sera modulée annuellement selon les besoins spécifiques et ponctuels des différentes casernes.

Un diagnostic technique de l'ensemble des casernements a été réalisé par l'Office en 2008 en collaboration avec le Groupement Départemental de Gendarmerie Nationale afin de valider conjointement les interventions à venir sur la base des attentes des utilisateurs et des urgences techniques avérées.

Ces interventions sont recensées dans un Plan Pluriannuel d'Entretien des casernements sur 10 ans et font l'objet d'une programmation quinquennale.

Ce plan pluriannuel est actualisé tous les 2 ans en concertation avec la Gendarmerie Nationale.

Les locaux administratifs et de service étant le plus souvent imbriqués du fait de la configuration des casernes, le montant des travaux à réaliser constitue une enveloppe globale pour ces deux types de locaux.

<b>Montant en euros (hors taxes) par an en investissement (travaux de réhabilitation, remplacement des composants et gros entretien)</b>	
<b>2011</b>	330 000,00
<b>2012</b>	330 000,00
<b>2013</b>	330 000,00
<b>2014</b>	330 000,00
<b>2015</b>	330 000,00
<b>2016</b>	330 000,00

## CHAPITRE 4

# LOYERS PLAFONDS , SUPPLEMENT DE LOYER DE SOLIDARITE

## 1. Politique de loyer

Pour cette première convention, Habitats de Haute-Alsace fait usage de la faculté de dérogation mentionnée au sixième alinéa de l'article L.445-2 du Code de la Construction et de l'Habitation et ne redistribue pas ses loyers plafonds en fonction du service rendu et renonce au passage à la surface utile pour ses immeubles en surface corrigée.

Les 6 années à venir seront mises à profit pour mettre en œuvre des simulations de redistribution avec l'éventualité d'un passage en surface utile.

## 2. Politique de Supplément de Loyer de Solidarité

### Engagement

L'article L.445-2 du Code de la Construction et de l'Habitation précise que la Convention d'Utilité Sociale de chaque organisme fixe les conditions dans lesquelles celui-ci peut exiger de ses locataires le paiement d'un Supplément de Loyer de Solidarité (SLS), et ses modalités de calcul sur la base de la formule suivante :

$$\text{SLS} = \text{SH} \times \text{CDPR} \times \text{SLR}$$

où

- SH est la surface habitable (m<sup>2</sup>) du logement occupé par le ménage assujetti,
- CDPR est le coefficient de dépassement du plafond de ressources résultant de la tranche de dépassement dans laquelle se situe le ménage assujetti,
- SLR est le Supplément de Loyer de Référence applicable à l'immeuble où réside le ménage assujetti, exprimé en € par m<sup>2</sup> de surface habitable et par mois.

### Etat des lieux

Jusqu'en 2008 Habitats de Haute-Alsace a appliqué un SLS aux locataires qui dépassaient de 20 % les plafonds de ressources permettant l'accès au parc HLM.

Conformément à la réglementation en vigueur, les valeurs de calcul du SLS étaient fonction de la classification des immeubles en 4 catégories, de la zone d'habitat et du taux de dépassement.

Fin 2008, Habitats de Haute-Alsace s'est engagé dans l'élaboration d'une Convention Globale du Patrimoine permettant de déroger temporairement au barème unique national prévu par décret du 21 août 2008.

Compte tenu des changements intervenus en 2009 avec la loi de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion et la substitution des Conventions Globales de Patrimoine par les Conventions d'Utilité Sociale au périmètre plus large, cette dérogation a été prorogée exceptionnellement jusqu'à fin 2010.

L'Office a alors décidé de reconduire son propre barème en 2010 et de travailler à travers la présente convention à la fixation de nouvelles modalités d'application et de calcul.

### 1) Bilan au 31 décembre 2009 du SLS propre à Habitats de Haute-Alsace

- 268 locataires de l'Office sont assujettis (3,3 %) dont 110 forfaitairement,
- 158 locataires dépassent réellement les plafonds fin 2009:
  - 56 : de 20 à 30 %,
  - 32 : de 30 à 40 %,
  - 49 : de 40 à 60 %,
  - 9 : de 60 à 80 %,
  - 12 (dont 10 sur l'agence de Huningue) : plus de 80 %
- la moitié des locataires assujettis ont des dépassements inférieurs à 40 %,
- aucun locataire ne dépasse les plafonds de plus de 200 %,
- aucun locataire ne dépasse le seuil de 25 % maximum des ressources de l'ensemble des personnes vivant au foyer,
- les locataires n'ayant pas répondu se sont vu appliquer le SLS maximum forfaitaire égal à un dépassement de 100 et une pénalité de 22,87 €. Les 2/3 des SLS forfaitaires se régularisent pendant l'année (69 fin décembre 2009).

### 2) Modalités de mise en œuvre du barème SLS national

Les décrets du 21 août 2008 et 30 décembre 2009 relatifs aux modalités de calcul du barème national du SLS prévoient dans le cadre de la mise en œuvre de la présente convention un dispositif de modulation du SLS en fonction des territoires connaissant ou non un déséquilibre entre l'offre et la demande de logements.

Quatre zones géographiques sont identifiées selon la pression de la demande locative : zone A, B1, B2 et C.

La modulation du barème national est possible en zone A, B1 et B2 à travers la variation du coefficient de dépassement et la dérogation à celui-ci possible en zone C.

Au 31 décembre 2009, le patrimoine d'Habitats de Haute-Alsace est situé en zone B2 (33 communes des régions de Colmar, Mulhouse et Saint-Louis) et C (65 communes).

Les modalités de calcul du SLS doivent également prendre en considération le zonage APL qui introduit un supplément de loyer de référence différent selon les zones APL 1, 1 bis, 2 et 3.

Au 31 décembre 2009, le patrimoine d'Habitats de Haute-Alsace se situe exclusivement en zone 2 (36 %) et zone 3 (64 %).

Classement du patrimoine par zone APL et zone CUS

	<b>Zone 2 APL</b>	<b>Zone3 APL</b>	<b>Total</b>
<b>Zones B2 CUS</b>	2 482	1 061	<b>3 543</b>
<b>Zone C CUS</b>	/	3 439	<b>3 439</b>
<b>Total logements soumis au SLS</b>	<b>2 482</b>	<b>4 500</b>	<b>6 982</b>

3) Bilan des locataires assujettis au 1<sup>er</sup> janvier 2010 par zones

<b>Coefficient de dépassement</b>	<b>Nombre de locataires assujettis en Zone B2 CUS (SLS obligatoire)</b>		<b>Nombre de locataires assujettis en Zone C CUS</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>Zone 2 APL</b>	<b>Zone 3 APL</b>	<b>Zone 3 APL</b>	
20 % à 29 %	62	10	48	<b>120</b>
30 % à 39 %	24	6	28	<b>58</b>
40 % à 59 %	38	8	28	<b>74</b>
60 % à 149 %	43	5	17	<b>65</b>
150 % à 199 %	4	1	0	<b>5</b>
200 % et PLUS	0	0	0	<b>0</b>
SLS forfaitaire (non réponse)	93	36	143	<b>272</b>
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>66</b>	<b>264</b>	<b>594</b>

4) Incidence au 1<sup>er</sup> janvier 2010 de l'application du barème SLS national :

- **Zone B2**

L'application du barème national en zone B2 augmente fortement le montant du SLS pratiqué à ce jour en zone 2 par Habitats de Haute-Alsace, à savoir :

- 1,00 € au lieu de 0,20 € à 0,60 €/m<sup>2</sup>,
- un coefficient de dépassement progressif.

L'application du barème national en zone 3 est plus avantageuse pour les locataires concernés par de petits dépassements allant de 20 à 24 % et renforce de manière modérée le SLS des autres assujettis.

- **Zone C**

Le barème national avec la progressivité du coefficient de dépassement entraîne également un SLS plus élevé. Toutefois le patrimoine concerné étant situé en zone 3 avec un SLS de référence de 0,25 €/m<sup>2</sup> l'écart est peu important voire inférieur pour les petits dépassements.

### **Orientations stratégiques**

Au vu des évolutions financières induites par une mise en œuvre du barème national au sein du parc d'Habitats de Haute-Alsace et des enjeux de mobilité résidentielle liés à la mise en place du SLS, il apparaît nécessaire à l'Office de :

- moduler le SLS entre les zones 2 et 3 afin d'éviter des distorsions trop grandes compte tenu de la valeur du supplément de loyer de référence à 1,00 € en zone 2 et 0,25 € en zone 3,
- maintenir un niveau de SLS plus élevé en zone tendue (B2) pour fluidifier les parcours résidentiels,
- appliquer un SLS sur l'ensemble du patrimoine pour des raisons d'équité.

### **Programme d'actions**

Les modalités d'application et de calcul du barème SLS appliqué au patrimoine d'Habitats de Haute-Alsace **à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2011** prennent en compte les orientations stratégiques énoncées ci-dessus et se traduisent par :

- **Le coefficient de dépassement :**

Le barème national prévoit pour un dépassement de 20 %, un coefficient de dépassement de base de 0,27 qui évolue progressivement en fonction des dépassements supplémentaires de 1 %.

En zone B2, ce coefficient de dépassement peut être modulé à la hausse ou à la baisse afin de renforcer ou minorer l'impact financier du SLS national en zone tendue.

Au vu de ces éléments, les modalités de calcul du coefficient de dépassement retenues par Habitats de Haute-Alsace sont :

### **Zone B2**

- |                      |   |   |
|----------------------|---|---|
| <b><u>Zone 2</u></b> | → | Modulation minimum du coefficient de dépassement à 0,13 (au lieu de 0,27 dans le barème national) pour un dépassement égal à 20 % et progressivité minimale par pourcentage de dépassement :<br>- + 0,03 sur la tranche de 20 % à 59 % (au lieu de 0,06),<br>- + 0,06 sur la tranche de 60 % à 149 % (au lieu de 0,08),<br>- + 0,09 au-delà de 150 % (au lieu de 0,10). |
| <b><u>Zone 3</u></b> | → | Application du barème national avec un coefficient de dépassement à 0,27 pour un dépassement égal à 20 % et progressivité normale par pourcentage de dépassement :<br>- + 0,06 sur la tranche de 20 % à 59 %,<br>- + 0,08 sur la tranche de 60 % à 149 %,<br>- + 0,10 au-delà de 150 %.   |

## Zone C

- Zone 3** → Application du barème national avec un coefficient de dépassement à 0,27 pour un dépassement égal à 20 % et progressivité normale par pourcentage de dépassement :
- + 0,06 sur la tranche de 20 % à 59 %,
  - + 0,08 sur la tranche de 60 % à 149 %,
  - + 0,10 au-delà de 150 %.

- Le Supplément de Loyer de Référence

Les montants du Supplément de Loyer de Référence (SLR) sont fixés par zone géographique en tenant compte du marché locatif en € mensuels par m<sup>2</sup> de surface habitable, à savoir :

- 1,00 € pour les logements situés en Zone 2
- 0,25 € pour les logements situés en Zone 3

Ces valeurs sont révisées chaque année le 1<sup>er</sup> janvier selon le dernier Indice de Référence des Loyers (IRL) connu précédent la révision.

L'utilisation des modulations minimum en zone tendue B2 - 2 avec un SLR de 1,00 € permet de se rapprocher des tarifs de la Zone B2 - 3 et Zone C avec un SLR de 0,25 €.

- Les non réponses aux enquêtes SLS

Les locataires qui ne répondent pas à l'enquête annuelle sont assujettis à une liquidation provisoire du SLS calculée en prenant en compte la valeur maximale du coefficient de dépassement du plafond de ressources adopté par l'Office soit 14,91 correspondant à un dépassement de 200 % quelle que soit la zone (Article L.441-9 du Code de la Construction et de l'Habitation).

Ces locataires sont également assujettis à des frais de dossiers d'un montant de 25,00 € (arrêté du 22 octobre 2008).

- Plafonnement du montant du SLS exigible

Conformément aux articles L.441-4 et R.441-20 du Code de la Construction et de l'Habitation le montant du SLS est plafonné comme suit :

- la somme du loyer en principal et le montant du SLS ne doit pas dépasser 25 % des revenus fiscaux de référence de l'année N-2 des personnes vivant au foyer,
- le montant du SLS cumulé avec le montant du loyer principal ne doit excéder, par mètre carré de surface habitable, 12,32 € en zone B2 et 9,05 € en zone C

Ces montants sont révisables chaque année le 1<sup>er</sup> janvier en tenant compte de la variation du dernier IRL connu précédent la révision.

- Zone Urbaine Sensible

Habitats de Haute-Alsace ne dispose d'aucun patrimoine situé en Zone Urbaine Sensible.

- Rachat de patrimoine

Tout locataire en place dépassant les plafonds de ressources pour l'accès au parc locatif social se voit appliquer un loyer dérogatoire se substituant au SLS normalement applicable et ce durant toute la durée de l'occupation du logement par le locataire concerné.

- Plans Locaux de l'Habitat

Les Programmes Locaux de l'Habitat (PLH) peuvent prévoir des dispositions particulières excluant certaines zones de leur territoire du champ d'application du SLS ou modulant celui-ci.

Les PLH des établissements publics de coopération intercommunale associés à la présente convention ne contiennent à ce jour aucune prescription ou disposition particulière concernant le SLS applicable sur les ensembles immobiliers situés sur leur territoire.

Toutefois, si cette situation devait évoluer à l'avenir pour ces établissements ou d'autres, les dispositions relatives au SLS contenues dans les PLH primeraient alors sur les règles de SLS incluses dans la présente convention.

Fait en 3 exemplaires à Colmar, le

Pour l'Etat

Pour le Département du Haut-Rhin

Le Préfet de Région  
Etienne BISCH

Le Président  
Charles BUTTNER

Pour Habitats de Haute-Alsace

Le Directeur Général  
Bernard OTTER

## CHAPITRE 5

## ANNEXES

<b>Liste des annexes à compléter dans la version définitive</b>
---

**Annexe 1 : Délibérations du Conseil d'Administrations d'Habitats de Haute-Alsace et du Conseil Général du Haut-Rhin :**

- Délibération du Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace en date du 19 janvier 2010 portant approbation du Plan Stratégique de Patrimoine de l'Office,
- Délibération du Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace en date du 19 janvier 2010 portant approbation de l'engagement de la procédure d'élaboration de sa Convention d'Utilité Sociale,
- Délibération du Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace en date du XXXX 2011 adoptant la Convention d'Utilité Sociale et autorisant le Directeur Général à signer la convention,
- Délibération de la Commission Permanente du Conseil Général du Haut-Rhin du XXXXX 2011 autorisant M. Charles BUTTNER à signer au nom et pour le compte du Département la Convention d'Utilité Sociale

**Annexes 2 : Justificatifs des échanges avec les collectivités locales, les associations représentatives des locataires et les services de l'Etat**

- Courrier d'information au Président du Conseil Général du 11 février 2010
- Courrier d'information au Préfet de Région du 11 février 2010
- Courrier d'information au Préfet du Haut-Rhin du 11 février 2010
- Courrier d'information au Président de la Communauté d'Agglomération de Colmar du 11 février 2010
- Courrier d'information au Président de la Communauté de Communes de la Vallée de Kaysersberg du 11 février 2010
- Courrier d'invitation à la réunion de présentation du 27 mai 2010 au Président de la Communauté d'Agglomération de Colmar
- Courrier d'invitation à la réunion de présentation du 27 mai 2010 au Président de la Communauté de Communes de la Vallée de Kayserberg
- Compte-rendu de la réunion d'association de la Communauté d'Agglomération de Colmar et de la Communauté de Communes de la Vallée de Kaysersberg du 27 mai 2010
- Lettre de la Communauté de Communes de la Vallée de Kaysersberg du 27 mai 2010
- Extrait du Conseil de Concertation Locative du 13 avril 2010

**Annexe 3 : Synthèse du Plan Stratégique de Patrimoine d'Habitats de Haute-Alsace**

**Annexe 4 : Liste des logements familiaux d'Habitats de Haute-Alsace concernés par la Convention d'Utilité Sociale au 31 décembre 2009**

**Annexe 5 : Liste des conventions ou arrêtés relatifs aux droits à réservation du Préfet**

- Liste des conventions ou arrêtés relatifs aux droits à réservation du Préfet prévus à l'article R. 441-5 du Code de la Construction et de l'Habitation,

**Annexe 6 : Liste des logements-foyers d'Habitats de Haute-Alsace concernés par la Convention d'Utilité Sociale au 31 décembre 2009**

- Annexe 7 : Liste des logements de service de Gendarmerie Nationale d'Habitats de Haute-Alsace concernés par la Convention d'Utilité Sociale au 31 décembre 2009**
- Annexe 8 : Résultats synthétiques de l'enquête de satisfaction 2007**
- Annexe 9 : Plaquette de présentation du contrat multi-services Sérénis**
- Annexe 10 : Plaquette de présentation de la Charte Qualité de Service**
- Annexe 11 : Programme de commercialisation du patrimoine d'Habitats de Haute-Alsace**
- Annexe 12 : Processus de traitement des réclamations techniques**
- Annexe 13 : Evolution du coût de fonctionnement 2011-2016 par logement géré**